Région Pays de la Loire

Domaine « Insertion », pratique choisie :

PRATIQUES PARTENARIALES D'ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS ET DE PARCOURS D'INSERTION

MOBILISANT DES COMPETENCES CLES

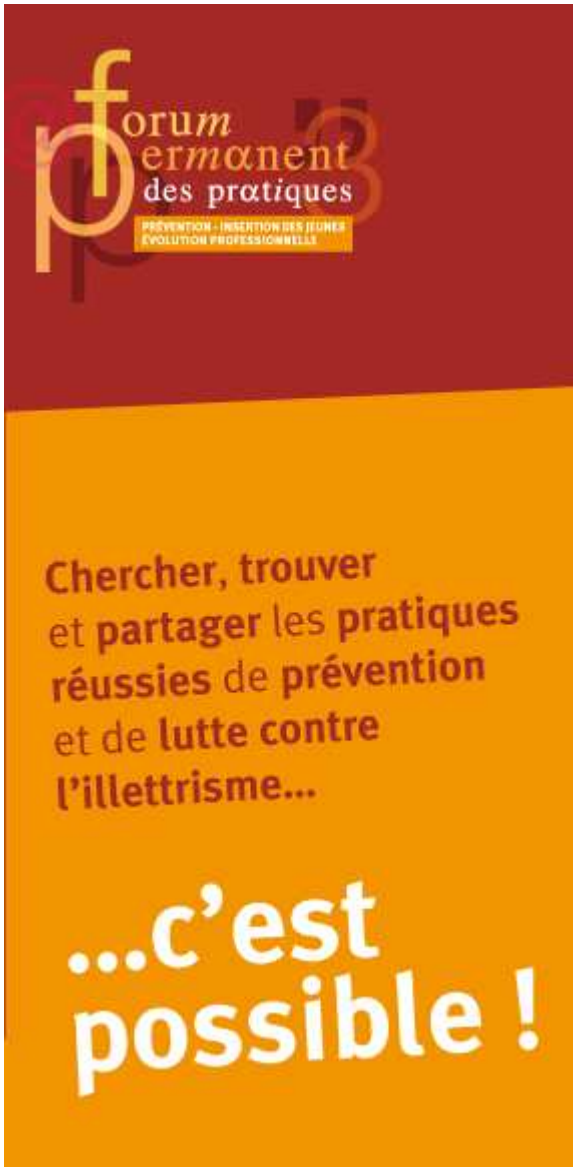
Kit du praticien

Version du 8 décembre 2009

Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme

Groupement d'Intérêt Public - www.anlci.gouv.fr

FORUM PERMANENT DES PRATIQUES – 3ème PHASE 2008-2010



Faire connaître et partager les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent, développer des modes d'actions efficaces, mutualiser les expériences, c'est ce que propose le Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI.

L'illettrisme touche aujourd'hui 9% des adultes, soit plus de trois millions de personnes qui, bien qu'ayant été scolarisées en langue française, rencontrent des difficultés face à l'écrit.

Pour éviter que l'illettrisme ne prenne racine dès l'enfance et proposer à celles et à ceux qui y sont confrontés des solutions adaptées, l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme a mis en place dès 2004, avec le soutien du Fonds Social Européen, le Forum Permanent des Pratiques qui connaît aujourd'hui sa troisième phase de travail.

Ce Forum Permanent des Pratiques a pour objectif de **mettre en commun les pratiques de prévention et de lutte contre l'illettrisme qui réussissent**, partout sur le territoire, en métropole et outremer.

Pour identifier, analyser ces bonnes pratiques, c'est avec les décideurs et les acteurs de terrain (de l'éducation, de la formation, de l'entreprise, de l'insertion, de l'emploi, monde associatif, institutionnel, …) que l'ANLCI a choisi de s'associer pour les valoriser, mieux les faire partager et connaître. C'est la première fois qu'une démarche d'une telle ampleur est mise en œuvre dans notre pays dans le domaine de la prévention et de la lutte contre l'illettrisme.

Pour cette 3ème phase de travail (2008-2010), et pour poursuivre cette opération qui permet de prendre comme source des recommandations pour agir **ce qui fonctionne sur le terrain**, auprès des personnes, **trois domaines prioritaires ont été retenus : Insertion des jeunes, Prévention, Evolution professionnelle.**

Au cœur de cette 3ème phase, pour donner à voir ces solutions identifiées, destinées à être transférables : le Kit du Praticien

Des ateliers de travail regroupant des praticiens, des journées portes ouvertes dans les structures impliquées et des rencontres départementales ont été organisés dans chaque région tout au long de l'année 2009. A l'issue des phases de travail au plus prés des territoires, un kit du praticien, conçu comme un mode d'emploi pour agir, est proposé par l'expert régional pour le Forum, mandaté par l'ANLCI.

Ce sont ainsi 28 kits « du praticien » mis à disposition des acteurs qui seront présentés lors des rencontres régionales entre octobre et décembre 2009. Tous ces outils, au fil des publications, seront accessibles, à disposition de tous sur le site de partage des pratiques du Forum : www.fpp.anlci.fr

La rencontre nationale des 5, 6 et 7 mai 2010 à Lyon permettra de mettre en commun tous les travaux capitalisés et valorisera les pratiques présentées.
Cette démarche du Forum 3, qui allie plan de développement et de progrès à la volonté de partage des pratiques réussies, introduit aujourd'hui pour aller plus loin encore dans la reconnaissance des pratiques exemplaires la création d'une signature, d'un visa Forum Permanent des Pratiques, facilement identifiable.

Brève présentation

Le présent document s'inscrit dans le cadre de l'atelier du Forum Permanent des Pratiques de l'ANLCI en région **Pays de la Loire** portant sur la pratique :

Pratiques partenariales d'accompagnement de projets et de parcours d'insertion mobilisant des compétences clés

L'accompagnement des personnes en insertion est une priorité du plan régional ; Inscrite dans le Plan régional de lutte contre l'illettrisme, 2006-2009 (axe E - Renforcer le pilotage de la lutte contre l'illettrisme, 2 - Tisser des partenariats.). Après avoir privilégié, au cours des deux premières phases du Forum Permanent des Pratiques, les liens avec les acteurs économiques et le monde du travail, il a été choisi dans un second temps, les relations avec les structures d'accueil et d'hébergement et les organismes de formation.

La troisième phase de ce Forum a été en région Pays de la Loire l'occasion de pouvoir mettre l'accent sur le partenariat, partant du postulat qu'il constitue une valeur ajoutée dans l'accompagnement de parcours et de projet des personnes en situation d'illettrisme.

Les pratiques locales d'accompagnement sont multiples, les actions fréquemment partenariales.

L'atelier régional des Pays de la Loire s'est attaché à mieux comprendre la pertinence de pratiques partenariales dans l'accompagnement de projets et de parcours de personnes maîtrisant faiblement les savoirs de base. Cet atelier a cherché à analyser les effets des ces partenariats dans l'émergence, l'élaboration, la construction d'un projet et/ou d'un parcours d'insertion.

L'objectif était de voir en quoi les pratiques partenariales qui allient une structure d'accueil du public et un organisme de formation facilitent l'accompagnement des personnes en situation d'illettrisme dans l'élaboration de leurs projets et de leurs parcours d'insertion, dans l'acquisition des compétences de base en mobilisant des compétences clés.

Au cours des travaux du Forum en région, les praticiens de terrain ont eu à revisiter et questionner l'histoire de leurs partenariats, de problématiser progressivement leurs actions et leurs pratiques. Ils ont notamment défini trois clés d'entrée caractérisant les pratiques partenariales : la situation de la personne, la proximité des réponses et la posture de l'acteur

La logique d'atelier ouvert a permis de confronter les réflexions des praticiens : les quatre rencontres départementales et les quatre temps de présentation des différentes actions ont enrichi l'analyse des pratiques partenariales sous-jacentes.

Ce kit du praticien présente quatre actions partenariales et l'analyse de leur valeur ajoutée réunissant des organismes de formations et des structures sociales intervenant dans le champ de l'insertion.

Quatre actions portées par huit structures ont été retenues pour le Forum en Pays de la Loire

ESPACES FORMATION *et* RESTAURANT SOCIAL PIERRE LANADAIS

« Atelier informatique », Restaurant Pierre Landais et Cybercentre Accoord l'île de Nantes.
Une action mise en œuvre par le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Nantes

CENTRE DE FORMATION ET DE RECHERCHE EDUCATIVE ET SOCIALE (CEFRES) *et* CYBERCENTRE DE BOUGUENAIS (le Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs d'Emploi de la Ville)

« Centre de Lecture et d'Ecriture Ouvert », Bouguenais
Une action de partenariat partant d'un projet municipal

ENTRE VOLONTAIRES (ENVOL)
***et* la PERMANENCE D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION (PAIO) DE SEGRÉ**

« CV Vidéo : milieu rural, chef lieu de canton », Segré
Une action pour faciliter l'insertion des jeunes en milieu rural

LA CLE D'ACCES AUX CONNAISSANCES DE BASE
***et* LA MISSION LOCALE DU PAYS YONNAIS**

« Accès au code de la route », Roche-sur-Yon

Principales dates du Forum en Pays de la Loire

- **Atelier de travail régional :** mars à novembre 2009
- **Journées portes ouvertes :** juin à octobre 2009
- **Rencontres départementales :**
  30 juin à la mission locale de la Roche-sur-Yon
  29 septembre au Cybercentre de Bouguenais
  12 octobre, Paio de Segré
  22 octobre au restaurant social CCAS de Nantes
- **Rencontre régionale :** 14 décembre 2009 à Nantes

Les acteurs du Forum en Pays de la Loire

- **Expert de l'atelier régional** : Jean-Philippe ROQUELLE, CAFOC de Nantes
  jean-philippe.roquelle@ac-nantes.fr
- **Référente nationale ANLCI :** Emmanuelle UNAL, Chargée de mission nationale,
  emmanuelle.unal@anlci.fr
- **Correspondante départementale illettrisme en Vendée** : Claudie DANIAU, Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS), claudie.daniau@sante.gouv.fr
- **Praticiens de l'atelier régional du Forum :**
  Françoise CREANCE, Responsable, Mission Locale, creancef@mlpy.org
  Valérie DRAPEAU, Formatrice, La Clé, valerie.drapeau@lacle.fr
  Olivier GALET, Responsable Pédagogique, ENVOL, envolm.chateauneuf@wandoo.fr
  Marie-Madeleine HERVÉ, Formatrice, CEFRES, mherve@cefres.asso.fr
  Béatrice LAURENT, Formatrice, Espace Formation, anbetty.laurent@gmail.com
  André LEBOT, Responsable, Restaurant Social Pierre Landais,
  andre.lebot@mairie-nantes.fr
  Nathalie RUELLO, PAIO de Segré, nruello.paio.segreen@wanadoo.fr
  Johanna SELZE, CCAS de Nantes, johanna.SELZE@mairie-nantes.fr
  Jean-Luc TURBE, Cybercentres, jlturbe@cyber-base.org

Appui technique au Forum en région Pays de la Loire

GIP FCIP Expérience – CAFOC de Nantes
3, boulevard des Martyrs Nantais
44200 Nantes
Tél. : 02.40 35 94 10 – Fax : 02.40 35 94 11
Internet : www.cafoc.ac-nantes.fr
Courriel : cafoc@ac-nantes.fr

SOMMAIRE

1 – Cheminement et pérégrinations d'un atelier "ouvert" 7

1.1 - Un atelier à constituer 7

1.2 - Une analyse progressive des pratiques 7

1.3 - Une logique de recherche-action 9

2 - Les pratiques partenariales au service des actions 10

2.1 – Histoires des partenariats et fiches signalétiques des actions 10

- Atelier informatique – Espaces-Formation/Restaurant social Pierre Landais - Nantes
- CLÉO (Centre de Lecture et d'Écriture Ouvert) - CEFRES et Cybercentre de Bouguenais
- CV Vidéo ENVOL et PAIO de Segré
- Action code de la route - La Clé et la Mission Locale du Pays Yonnais

2.2 – Pratiques partenariales : trois clés repérées 28

- Principes directeurs des pratiques partenariales
- Clés d'entrée des problématiques d'illettrisme
- Formalisation des trois clés : situation, proximité, posture
- Synoptique de la "dynamique" des pratiques partenariales

3 - Les pratiques partenariales au service de l'accompagnement 36

3.1 - Pratiques partenariales : illustrations d'une "dynamique" 36

- Du repérage à l'action de formation
- De l'action de formation à la mobilisation sur projet
- De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

3.2 - Pratiques partenariales : trois valeurs ajoutées 53

- Une stratégie
- Une ingénierie
- Une éthique

4 – Annexes 54

D'autres contributions des membres de l'atelier régional du Forum viendront enrichir ce kit du praticien. Elles seront intégrées à sa version numérique mise en ligne sur le site de l'ANLCI (www.anlci.gouv.fr). Une synthèse est présentée à la rencontre régionale du 14 décembre 2009.

1 - Cheminement et pérégrinations d'un atelier "ouvert"

1.1 - Un atelier à constituer

Les deux précédentes phases du Forum Permanent des Pratiques en Pays de la Loire s'étaient concentrées pendant quatre années sur les problématiques d'illettrisme en situation de travail, dans le champ de la formation continue et de l'évolution professionnelle.

L'orientation en région de la troisième phase du Forum Permanent des Pratiques vers l'axe "Insertion" a configuré la création et la mise en œuvre de l'atelier ligérien en plusieurs étapes :

- le repérage des "pratiques" d'insertion satisfaisant au cahier des charges de l'ANLCI
- la constitution du groupe avec les différents acteurs de l'atelier régional
- l'évolution vers un atelier "ouvert", mobile géographiquement, avec les rencontres départementales
- les écrits à distance et hors temps de représentation et de production de l'atelier

La logique d'atelier ouvert a permis de confronter les réflexions des praticiens : les quatre rencontres et les quatre temps de présentation des différentes actions ont enrichi l'analyse des pratiques partenariales sous-jacentes.

Les acteurs invités à se joindre aux réflexions de l'atelier ont contraint les praticiens à clarifier leurs actions, à nommer leurs pratiques, à formaliser certains éléments clés, certains dénominateurs communs à ces différentes actions.

Les échanges, les déplacements, les confrontations, les "pas de côté" successifs ont permis à chacun de mieux se distancier des actions proposées et mises en œuvre. Ce cheminement dans le temps et dans l'espace a permis aux praticiens de revisiter et questionner l'histoire de leurs partenariats, de problématiser progressivement leurs actions et leurs pratiques.

1.2 - Une analyse progressive des actions partenariales

Dans un premier temps, les praticiens de l'atelier ont présenté leurs actions puis les ont analysées. Les premiers questionnements et constats ont guidé l'atelier dans son analyse de pratiques, et ont permis de problématiser les actions partenariales observées.

Ces actions partenariales comportent-elles des dénominateurs communs ? Si oui lesquels ?

Elles sont partenariales et associent un organisme de formation avec un acteur social et/ou emploi-formation. Elles se centrent sur les besoins immédiats des personnes accompagnées.

Ces actions sont nées de partenariats entre un organisme de formation et une structure sociale et/ou emploi-formation.

Ces actions partenariales se sont mises en place pour accompagner des publics spécifiques (jeunes ou adultes en difficulté et/ou en situation d'illettrisme).

Ces partenariats sont concrétisés par un lieu (cybercentre, restaurant social), par un rapprochement des lieux de travail des acteurs accompagnateurs (la Mission Locale du Yonnais, etc.).

Ces actions partenariales sont destinées à mieux accompagner les projets et les parcours de ces publics spécifiques.

Comment ces actions contribuent-elles à mobiliser les personnes en situation d'illettrisme dans leurs projets et parcours d'insertion ?

Les activités décrites dans chaque action évoquent des pratiques similaires de repérage, de mise en appétence, de développement de l'autonomie, de valorisation, de formation, de remédiation, d'accompagnement spécifique, etc.

Les actions favorisent la mise en "mode projet", la mobilisation, la fidélisation, la persévérance, etc.

Ces partenariats sont-ils le fruit du hasard ou apportent-ils une valeur ajoutée à l'accompagnement des personnes ? Si oui, quelle peut être la valeur ajoutée d'un partenariat dans le contexte spécifique de l'accompagnement de projet et de parcours, pour des publics en difficulté et/ou en situation d'illettrisme ?

Nos constats et hypothèses :

Les pratiques partenariales d'accompagnement des projets et des parcours apportent une valeur ajoutée aux personnes en difficulté et/ou en situation d'illettrisme. Cette valeur ajoutée pourrait se constater à partir de plusieurs critères d'évaluation de l'accompagnement :

- son efficacité (plus de résultats)
- son efficience (rapport moyens/objectifs)

Les pratiques partenariales d'accompagnement des projets et des parcours favorisent le développement de certaines compétences clés nécessaires à l'émergence, l'élaboration, la construction d'un projet et d'un parcours, notamment trois d'entre elles :

- apprendre à apprendre
- esprit d'initiative et d'entreprise
- compétences sociales et civiques

Mais les autres compétences recommandées par l'Europe en 2006[1] se trouvent également mobilisée. Elles constituent souvent le socle de départ autour duquel vont s'articuler les autres compétences.

Ces différents questionnements et premières ébauches de réponses ont donné lieu a des débats, mais ont aussi eu des conséquences sur les actions (refaire le lien entre un CV vidéo et un blog, etc.). Le cheminement de l'atelier a généré beaucoup d'enthousiasme, ponctuées de quelques entre des périodes de doutes. Son activité a toujours été très dense. Cette "vie" de l'atelier s'explique par la nature de son activité.

[1] Voir « Cadre de référence européen : Les compétences clé pour l'éducation et la formation tout au long de la vie », Communautés européennes, 2007

1.3 - Une logique de recherche-action

L'activité de cet atelier régional a été multiple :

- présentation, analyse, formalisation des actions ;
- communication, confrontation de points de vue ;
- recherche de dénominateurs communs, de principes d'actions ;
- analyse et synthèse des pratiques ;
- amélioration des actions et préconisations pour leur transfert.

L'**ouverture** de la réflexion des praticiens à d'autres acteurs, la recherche de la confrontation pour mieux expliciter l'action et s'en distancier, ainsi que **la logique "d'atelier ouvert"**, ont eu pour conséquence d'inscrire régulièrement le groupe dans une **logique de "recherche-action"**, toujours stimulante mais parfois déroutante. Elle réunit, deux notions antagonistes, celle de recherche et celle d'action :

- la **logique d'action** de la recherche-action repose sur la relation, la confrontation. Elle se fonde dans la rencontre et la proximité avec les personnes accompagnées[2]. Pour les actions et pratiques décrites et analysées dans ce document, les praticiens s'inscrivent dans une logique de production d'un kit, d'amélioration de la pratique et d'une plus grande efficience de l'action.

- la **logique de la recherche** sollicite un approfondissement des connaissances et se fonde sur un désir de savoir. Elle nécessite une distanciation et une objectivation constantes. Elle a pour objet de décrire, de comprendre, d'expliquer les phénomènes observés engendrés par l'action. Les praticiens de l'atelier se sont aussi inscrits dans cette logique en cherchant à mieux comprendre les ressorts des actions mises en œuvre et les principes directeurs de leurs pratiques, pour mieux les transférer.

La juxtaposition de ces logiques souvent opposées a fréquemment déconcerté les praticiens, en même temps qu'elle générait un « bouillonnement », un « foisonnement » de réflexions, de remises en question, d'échanges et de confrontations.

La logique de la recherche-action est une "logique du vivant", une logique de la communication sociale, de la mise en relation, de l'échange. Tout au long de cette phase 3 du forum permanent des pratiques en Pays de la Loire, les praticiens de l'atelier régional sont donc régulièrement devenus des "praticiens chercheurs".

[2] Elle porte en elle-même sa part de contingences, de risques d'erreurs et d'échecs. L'action a toujours des effets, des conséquences dont il s'agit de mesurer l'ampleur. Ce qui est recherché, c' est la transformation de l'existant par une action visible et efficace. La logique d'action porte donc en elle-même une obligation de résultats.

2 - Les pratiques partenariales au service des actions

2.1 - Histoires des partenariats et fiches signalétiques des actions

Deux actions en Loire Atlantique (44)

Atelier informatique
(Espaces–Formation/Restaurant social Pierre Landais - Nantes)

Une action mise en œuvre par le CCAS de Nantes,
atelier informatique

Béatrice LAURENT (organisme de formation "Espaces Formation")

avec **André LEBOT**, au restaurant social Pierre Landais

CLÉO (Centre de Lecture et d'Écriture Ouvert)
CEFRES et Cybercentre de Bouguenais

Une action de partenariat partant d'un projet municipal à Bouguenais qui pourrait être développée avec le réseau des ERN.

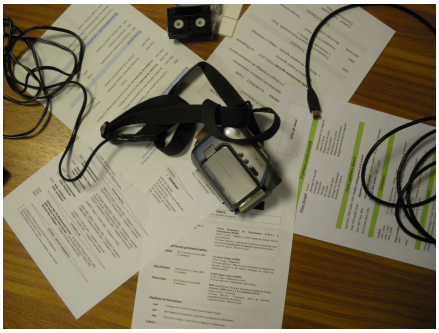
Marie–Madeleine HERVÉ (organisme de formation "CEFRES"), **Marie COTTINEAU** (SAIDE, Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs d'Emploi - Ville de Bouguenais) et **Jean-Luc TURBE** (ERN – Espaces régionaux numériques - Cybercentres)

Une action en Maine et Loire (49)

CV Vidéo
ENVOL et PAIO de Segré

Une action mise en œuvre par la PAIO de Segré et par l'organisme de formation "Envol" pour faciliter l'insertion des jeunes en milieu rural : développement d'outils (CV vidéos, blog, site Internet, etc).

Olivier GALET (organisme de formation "Envol")
et **Nathalie RUELLO** de la PAIO de Segré



Une action en Vendée (85)

Action code de la route
La Clé et la Mission Locale du Pays Yonnais

Une action de formation de base autour du code de la route associant la Mission Locale du Pays Yonnais et l'organisme de formation "La Clé".

Françoise CRÉANCE (Mission Locale)
et **Valérie DRAPEAU**
(Organisme de formation "La Clé")

Atelier informatique

(Espaces–Formation/Restaurant social Pierre Landais - Nantes)

par Béatrice LAURENT et André LEBOT

Historique de l'action :

L'origine du partenariat est un état des lieux, réalisé en 2006 par le restaurant social Pierre Landais à partir d'une analyse des besoins de ses usagers (cf. diaporama du questionnaire en annexe).

Le résultat de l'enquête fait apparaître des attentes en matière de TIC (Technologie de l'Information et de Communication) qui s'analysent en termes de fracture numérique et de précarité.

Résultats de l'enquête :

- **"La priorité des priorités"**

Accès à Internet / comprendre et utiliser l'informatique
Chercher de l'information et communiquer avec d'autres

- **Les autres "priorités"**

Lecture /écriture / calcul / remise à niveau
retrouver les bases nécessaires à l'insertion

Théâtre / vidéo / cinéma / photographie
être acteur et spectateur

Activités autour de l'insertion professionnelle.
être aidé à trouver un travail adapté à ses besoins

Activités autour de la santé, du logement, de la consommation
S'organiser pour une existence favorisant le bien-être

La fracture numérique est une disqualification supplémentaire subie par les personnes en situation de précarité (démarches administratives qui doivent passer par Internet et courriel). Avec ce constat, il s'agissait de satisfaire les attentes des usagers du restaurant social, de les faire venir de manière autonome au cybercentre et d'en devenir des utilisateurs réguliers, de proposer un espace de rencontre et de lien social. Espaces formation, organisme labellisé dans la lutte contre l'illettrisme a été retenu.

L'action a été financée par la DDASS et le CCAS, et pour l'année 2009-2010 par la DDASS et la Préfecture de Région.

L'atelier commence et évolue avec les personnes qui y participent (un atelier hebdomadaire).
Le partenariat s'étoffe avec l'Accoord Ville de Nantes qui nous offre un créneau de deux heures le jeudi après-midi dans le cybercentre de la Maison de quartier de l'île de Nantes. Une semaine sur deux la formatrice y accompagne le groupe ; l'autre semaine, elle reste au restaurant pour accueillir et répondre à des demandes et besoins plus individualisés des

usagers. Sept à dix personnes vont seules au cybercentre (objectif d'ouvrir vers d'autres lieux pour créer d'autres liens et renforcer l'autonomie).

Le travailleur social du restaurant établit le lien entre les activités proposées et tente de saisir, à partir d'une demande très banale (ex : une photocopie), des besoins vitaux chez la personne et organiser un accompagnement cohérent.

Répondre aux demandes immédiates au restaurant, dans l'atelier informatique permet d'amorcer un processus d'accompagnement social. Nécessité pour nous, formateurs et travailleurs sociaux, de partir des besoins exprimés. La complémentarité de tous les intervenants donne de la cohérence à la volonté affichée de lutter contre la disqualification, l'exclusion sociale et professionnelle.

Des propositions pour le transfert

- **Prendre** l'outil informatique comme prétexte et non comme objet
- **Voir** en Internet une nouvelle forme de communication sociale
- **Accepter** les demandes, les besoins des personnes (sans à priori)
- **Accompagner** la personne sans chercher "à plaquer" un programme prédéfini
- **Valoriser** les compétences de chacun (dans un groupe)
- **S'adapter** au lieu, à l'espace, à l'équipe
- **Être** animateur plus que formateur (ce qui n'empêche absolument pas de travailler sur des compétences clés)
- **Donner à voir** les valeurs que l'on porte
- **Croire** en les personnes (en se respectant entre nous, en respectant les usagers dans ce qu'ils sont, on induit un respect "quasi immédiat" chez la personne et dans le groupe. Nous témoignons de la qualité d'écoute, d'échange, de médiation pouvant régner dans l'atelier et dans le restaurant)
- **Favorise**r la convivialité (le plaisir d'être ensemble, de partager)
- **Mettre soi-même en œuvre** les compétences clés que l'on souhaite voir développées chez la personne accompagnée (principe de symétrie)

Atelier informatique

(Espaces–Formation/Restaurant social Pierre Landais - Nantes)

Fiche signalétique de l'action :

Structure	**Espaces Formation**
Nature de la structure	Autres : association organisme de formation Date de création : 1976 Ses principaux partenaires mobilisés : **CCAS ville de Nantes et Restaurant social Pierre Landais**
Coordonnées	1 rue de la petite reine 44100 Nantes Tél. 0240949952 Site Internet : p.eggremont@espaces-formation.com
Responsable	**Patricia EGGREMONT** Directrice

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum	**Béatrice LAURENT**
	Formatrice CDI Tél. 0240949952 Email : blaurent@espaces-formation.com

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : **Atelier informatique** Date de réalisation : du : sept 07 Durée : en cours **Restaurant Pierre Landais et cybercentre Accoord l'île de Nantes** **Historique de l'action :** une enquête sur les besoins des usagers dans le lieu d'accueil, au moment de la mise en place du projet social (2007) mise à disposition de ressources (bibliothèque, presse quotidienne, terminal INTERNET, systèmes d'exploitation Linux et Windows, logiciels libres et gratuits) consultation d'un organisme opérateur agréé AFB pour la mise à disposition d'une intervention hebdomadaire par une animatrice **Bénéficiaires de l'action :** Les usagers du restaurant Pierre Landais et les personnes extérieures qui fréquentent

	l'accueil de jour, soit environ 45 personnes inscrites sur l'atelier par an : hommes et femmes, jeunes en situation d'errance, personnes SDF, personnes en grande précarité en squat ou en hôtel, en hébergement d'urgence, chez des tiers ou en hébergement autonome. **Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :** *un diagnostic :* le non accès au monde numérique augmente l'exclusion du public en situation de précarité, perçu comme un vecteur supplémentaire interdisant une communication sociale actuellement partagée par les actifs intégrés, *des besoins identifiés par l'enquête comme la priorité des usagers* : accéder à Internet et l'informatique **Objectifs / résultats attendus de l'action :** Réduire le sentiment d'exclusion, lever des freins pour une meilleure insertion socioprofessionnelle, améliorer l'image et l'estime de soi, renouer avec ses projets. Travailler sur les compétences clés **Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :** une séance hebdomadaire tous les jeudis 14h à 17h avec un système apparent de pré inscription affiché, accès libre possible cependant **Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :** **moyens matériels :** deux postes avec connexion Internet, un poste Linux mis à disposition par l'association ALIS 44, deux postes avec traitement de texte, imprimante au restaurant Pierre Landais, dix postes avec connexion Internet, imprimantes et scanner au Cybercentre de la Maison de Quartier. **moyens humains :** pour le restaurant : le responsable et le travailleur social ; pour Espaces Formation la formatrice, animatrice de l'atelier ; pour le Cybercentre la directrice de l'équipement et l'animateur.
Présentation de l'action de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	Le restaurant social est un lieu ancré dans la vie de la cité qui expérimente une approche globale d'accueil et d'animation territoriale à travers un lieu ressource et repère, un programme d'activités en concertation avec le public, la convergence d'intervenants extérieurs et de partenariats multiples et solidaires dans la mise en place d'activités pilotées par des intervenants identifiés, dont l'atelier informatique fait partie intégrante. Cette « posture » institutionnelle facilite l'émergence de projets collectifs et celle de la solidarité citoyenne, à travers des actions récurrentes, ciblées, accompagnées et relayées par un partenariat diversifié (lutte contre l'illettrisme, prévention santé, accès culturels et expression de soi, accompagnements professionnels, écoute sociale). Espaces Formation est engagé depuis sa création dans la lutte contre l'illettrisme (labellisé Atelier Formation de Base, Espace Pédagogique Individualisé et prestataire des dispositifs Compétences Clés Etat et Région).

CLÉO (Centre de Lecture et d'Écriture Ouvert)

CEFRES et Cybercentre de Bouguenais

par Marie–Madeleine HERVÉ et Jean-Luc TURBE

Historique de l'action :

L'atelier CLÉO (Centre de Lecture et d'Écriture Ouvert) est implanté sur Bouguenais commune de 17 000 Habitants en périphérie de Nantes. Un réseau régulier de bus et tram permet un accès aisé aux communes voisines et à la ville de Nantes.

Origine du partenariat et de la pratique

Les élus conduisaient depuis plusieurs années une réflexion sur deux volets :

- comment lutter contre la fracture numérique ;
- quelle offre de service de proximité proposer aux habitants en lien avec la lutte contre l'illettrisme ?

En parallèle, les réponses apportées par les services sociaux à cette problématique n'étaient pas satisfaisantes. Les réponses restaient partielles et incomplètes.
En effet, un certain nombre d'habitants se trouvaient freinés dans leurs démarches d'évolution personnelle et professionnelle par une insuffisance de maîtrise des savoirs de base, notamment en matière d'expression orale, de lecture, d'écriture, de calcul.

En 2005, un équipement de proximité "Cybercentre" s'ouvre sur la commune ; sa mission première est de rendre accessible à tous l'accès aux nouvelles technologies.

En novembre 2006, une convention expérimentale de 3 ans est signée avec l'organisme de formation CEFRES pour mettre en place un atelier de lutte contre l'illettrisme pour les habitants de la commune avec 3 objectifs principaux :

- s'approprier ou se réapproprier des savoirs de base,
- maîtriser davantage l'environnement,
- installer une meilleure autonomie dans la vie au quotidien.

Les partenaires investis sur cette action sont deux services municipaux

- ***le SAIDE (Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs d'Emploi),***
- ***le Cybercentre,***

et un organisme de formation : le CEFRES

Les prolongements possibles de l'action

Les prolongements peuvent prendre la forme d'une fréquentation de **l'Espace Régional Numérique** hors des temps de formation, de nouveaux déplacements des utilisateurs du cybercentre vers d'autres lieux ressources (Médiathèque et/ou la Maison Pour Tous) de façon autonome, élargissant ainsi les possibilités de partenariats avec d'autres acteurs, d'autres structures.

Ils se déclineront en fonction des intérêts que l'apprenant souhaitera faire évoluer. Trois volets d'ancrage apparaissent :

- un renforcement de son identité de "citoyenne". La connaissance de l'existant des services et animations sur sa commune, le repérage de services complémentaires autour de son lieu de vie, lui permettent d'élargir sa perception de son environnement proche pour mieux en disposer si la personne le souhaite.
- une nécessaire identification des lieux d'accompagnement dans la recherche d'emploi peut conduire l'apprenant à se rapprocher de l'univers du travail. Une alternance entre travail et formation plus qualifiante avec, à la clé, une certification peut-être envisagée.
- un transfert actif de compétences dans l'univers familial du stagiaire, à travers les animations périodiques existantes ou la fréquentation de l'Espace Numérique Régional avec les enfants et qui savent utiliser ce service pour y trouver des réponses.

Ces trois points d'ancrages possibles illustrent la notion clé de proximité.

Des propositions pour le transfert

Cette action s'inscrit au cœur d'un territoire avec ses spécificités mais elle nous semble transférable. Travailler en partenariat est une valeur ajoutée pour les apprenants et pour les acteurs eux-mêmes. Le partenariat génère des effets démultiplicateurs pour un meilleur accompagnement (implication dans la vie citoyenne locale par exemple). Une bonne identification des rôles est une des conditions d'un partenariat durable.

Cette expérience est transférable. Elle illustre la chaîne qui se met en place pour accompagner une personne, sur le long terme et toujours en progression vers la réalisation de son projet personnel et professionnel. La dynamique mise en place par plusieurs acteurs renforce les apprentissages : nous traçons le même sillon, une même posture avec des rôles bien identifiés.

Construire, entretenir et développer le partenariat

Le partenariat est fait **de transparence**, **d'échanges réguliers, d'évolution permanente**.

La transparence, car chacun des acteurs évolue en confiance et sait que toute information sera partageable.

Les échanges réguliers, par réunions au fil des événements à gérer mais aussi par mails interactifs.

Le partenariat se développe en permanence. Il est un corps vivant qui se nourrit d'intérêts communs et autour de projets d'évolution. La démarche projet se vit d'abord du côté des acteurs du partenariat pour se communiquer par effet miroir aux apprenants.

CLÉO (Centre de Lecture et d'Écriture Ouvert)

CEFRES et Cybercentre de Bouguenais

Fiche signalétique de l'action :

Structure	**CEFRES (Centre de Formation et de Recherche Educative et Sociale)**
Nature de la structure	**Entreprise du secteur privé** Date de création : **1976** Ses principaux partenaires mobilisés : **Services municipaux du SAIDE** **et Espace régional Numérique (Cybercentre) de la ville de Bouguenais**
Coordonnées	52 rue de Coulmiers 44300 Nantes Tél. : 02 40 37 04 25 mail : cefres@cefres.asso.fr
Responsable	**Olivier FREMONT** Directeur

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum	**Marie-Madeleine HERVE**
	Formatrice salariée Tél. : 02 40 37 04 25 Email : mherve@cefres.asso.fr

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : **CLEO (Centre de Lecture et d'Ecriture Ouvert)** Date de réalisation : de **novembre 2006** à **juillet 2012** Durée : **6 ans** **Lieux et contexte dans lequel se déroule l'action :** Salle du goûter-lecture 3 rue Louis Blériot 44340 Bouguenais Espace Régional Numérique (Cybercentre) **Bénéficiaires de l'action :** Les habitants de la commune de Bouguenais. Moyenne d'âge 35-45 ans A ce jour, 25 personnes ont bénéficié de cette action. **Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :** Existence d'une catégorie de personnes ne pouvant développer un projet car trop d'obstacles et de freins (mobilité, confiance, relations à l'oral et à l'écrit insuffisamment maîtrisées…) **Objectifs / résultats attendus de l'action :** Développement d'un projet personnel et/ ou professionnel **Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :** Deux séquences de formation : lundi 9h-12h, vendredi 9h-12h Deux lieux : 9h-11h salle du goûter-lecture 11h-12h cybercentre **Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :** La structure Cefres est pilote de l'action pédagogique.

	La mairie de Bouguenais offre le cadre sécurisé et les moyens financiers. Deux services municipaux sont impliqués dans l'action : le SAIDE et L'Espace Régional Numérique
Présentation de l'action de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	**Principaux axes de travail :** rebondir sur tout élément d'intérêt suscité lors de la séquence avec la formatrice. Ex : aller sur le site de la ville de Bouguenais, situer le cybercentre avec Google Earth, visualiser l'estuaire et suivre son cours jusqu'à l'océan, mais aussi accéder à des services pour remplir un document administratif, lire la presse locale format papier et aussi sur internent, et encore rechercher des infos aussi variées qu'une recette de cuisine, une poésie…. - se saisir des éléments travaillés pour les réécrire sur Word (apprendre, comprendre, rectifier ses erreurs), travailler la présentation avec l'animateur du cybercentre (couleurs, police de caractères, harmonie de la page), partir avec un document personnalisé - travailler à partir de logiciels pédagogiques conçus pour des adultes : ASSIMO Lecture-Ecriture, ASSIMO Maths, MAC 6, Lettris, Logicom Anne et Eric, Passerelle pour l'emploi, à partir de sites identifiés : INSERNET **Climat de confiance.** Complémentarité et posture pédagogique des intervenants au service des apprenants : susciter leur prise de décision, conforter leurs réussites, soutenir leurs progressions. **Hétérogénéité du groupe.** 3 personnes n'ayant pas ou peu été scolarisées apprennent à lire et écrire. Au cybercentre, elles bénéficient à chaque séance de l'aide d'un bénévole qui leur permet de consolider la lecture et l'écriture. 7 personnes revoient leurs savoirs de base et gagnent en autonomie. Autonomie par rapport à l'outil informatique, autonomie par rapport à l'animateur du Cybercentre. Les apprenants osent demander des explications, des renseignements pour leur vie de famille ou pour leur recherche d'emploi…Ils viennent sur des séquences d'ouverture en libre-service pour eux-mêmes ou pour leurs enfants. Toute production est imprimée en double pour alimenter un classeur qui sert de support de présentation pour les nouveaux stagiaires, pour les élus, pour tout partenaire extérieur (donner à voir). La coanimation avec l'animateur du Cybercentre permet à la formatrice d'être dégagée de l'aspect technique pour être totalement en renforcement des contenus abordés et des progressions observées. **Principaux résultats obtenus à ce jour :** ancrage des apprentissages, valorisation des productions, évolution du savoir être par du savoir faire, mise en confiance permettant une utilisation des acquis après la formation **Quelques clés de réussite :** - un soutien fort des élus - des moyens financiers - un atelier inscrit dans la vie de la cité avec un cadre sécurisé - un investissement fort sur l'action : une adhésion collective à la pédagogie employée, - une bonne répartition des rôles, des objectifs clairs et partagés et une faculté d'adaptation des différents acteurs - une chaîne d'accompagnement du citoyen bouguenaisien **Préconisations d'évolution de l'atelier** - Développer et renforcer de nouveaux contacts - Mobiliser sur de nouveaux projets (témoigner et réaliser un documentaire sur l'atelier) **EXPERIENCE TRANSFERABLE**

Une action en Maine et Loire (49)

CV Vidéo
ENVOL et PAIO de Segré

par Olivier GALET et Nathalie RUELLO

Historique de l'action :

Envol et la PAIO du segréen : ces deux structures interviennent sur le même territoire rural auprès d'un public âgé de 16 25 ans, sorti du système scolaire avec un parcours d'insertion professionnelle.

Pendant plusieurs années, la PAIO a eu un rôle de prescripteur auprès des jeunes repérés en situation d'illettrisme.

Au fil du temps, les structures se sont rapprochées, ont appris à se connaître : action de sensibilisation aux problématiques d'illettrisme, de repérage de mobilisation (aller à EnVol), mise en place d'actions de formation (OFT[1] orientation) et ateliers thématiques (recherche d'emploi, code de la route, papiers administratifs, informatique) dans le cadre du dispositif du CIVIS.
Pour l'accompagnement et le suivi du jeune, la PAIO et Envol échangent régulièrement sur les différents parcours et tentent de développer de nouveaux moyens, de nouvelles actions et modalités d'accompagnement, notamment pour les jeunes les plus en difficulté.
Lors d'échanges informels « un repas entre partenaires », un conseiller de la PAIO et un formateur d'Envol ont émis l'idée du CV vidéo qui pourrait être travaillé au cours d'une formation OFT avec la possibilité de le mettre en ligne sur le blog « Jobsegréen.com ».

Jobsegreen.com est un outil pour les demandeurs d'emploi qui recherchent souvent des offres à proximité de leurs lieux d'habitation. En milieu rural, cette donnée est fondamentale, surtout pour les jeunes qui sont peu mobiles. Les communes de Pouancé et de Segré sont éloignées de 24 kms de Pôle Emploi, celle de Châteauneuf, de 34 kms.

Le site **www.jobsegreen.com** répond en partie à cette difficulté en offrant la mise à jour quotidienne des offres diffusées par les principaux acteurs de l'emploi sur le territoire.

Jobsegreen permet aux jeunes de se familiariser à la recherche d'offres d'emploi à l'aide d'un outil moins complexe que les sites officiels tels que Pôle Emploi, Ouest Job, etc.
Cet outil permet une compression de l'espace et du temps.
Dans un second temps, la présence des liens Internet leur permet d'appréhender la diversité des acteurs de l'emploi et d'accéder à leurs sites respectifs.

[1] OFT : Offre de Formation Territoriale, dispositif financé et piloté par la Région des Pays de la Loire.

Des propositions pour le transfert

Il n'est pas nécessaire d'être expert en vidéo : il suffit d'avoir une autonomie technique et matérielle minimale (un ordinateur et une caméra numérique).

Points de vigilance :

- **inscrire le CV vidéo** dans une dynamique de parcours (il est une étape du parcours mais pas une fin)
- **préparer** et gérer la suite du parcours
- **solliciter** l'accord du jeune pour mettre en ligne son CV

Prolongements envisageables de l'action

- **développer** des partenariats auprès d'organismes compétents (clubs vidéo, cybercentre, etc.) pour une plus grande qualité du film
- **mettre** en ligne le CV vidéo
- **impliquer** des entreprises dans le projet

Une action en Maine et Loire (49)

CV Vidéo
ENVOL et PAIO de Segré

Fiche signalétique de l'action :

Structure	**EnVol (Entre Volontaires)** **organisme de formation à caractère associatif**
Nature de la structure	Organisme entreprise du secteur privé Date de création : **1990** Principaux partenaires mobilisés : **PAIO du Segréen; Conseil régional, direction départementale du travail (DDTEFP)**
Coordonnées	39, rue Charles de Gaulle 49500 Segré Tél. : 0241923573
Responsable	**Annie BRIZIO Directrice**

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum	**Olivier Galet** Responsable pédagogique CDI Tél. : 0241923573 Email : olivier.galet@sfr.fr; envol.pedagogie@orange.fr
Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : **CV vidéo - blog jobsegreen.com** Date de réalisation : du : **01/02/08** au : **31/06/09** Durée : **18 mois** L'intervention d'EnVol se fait essentiellement en milieu rural. Pour faciliter l'accès à la formation pour tous, EnVol a ouvert des ateliers de formation sur chaque chef lieu de canton (Candé, Pouancé, Segré, Chateauneuf Sur Sarthe, Le Lion d'Angers), ainsi l'atelier est au plus proche du domicile des personnes (max 15 Kms). **Historique de l'action :** Dans le cadre de l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans, la PAIO du Segréen travaille avec EnVol depuis de nombreuses années (dispositifs PAQUE, CIVIS, Offre de Formation Territorialisée). EnVol mène différents ateliers de pratiques artistiques (peinture, vidéo, théâtre) depuis plusieurs années.

La PAIO a souhaité mettre de nouvelles modalités d'accès à l'emploi pour les jeunes rencontrant des difficultés.

EnVol a été retenu pour mettre en place un projet d'accompagnement de jeunes autour du "CV Vidéo".

Bénéficiaires de l'action :
les jeunes habitants le Pays Haut Anjou Segréen
A ce jour, une trentaine de jeunes ont bénéficié d'un accompagnement depuis 2008

Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :
Des jeunes sur le territoire ne peuvent développer un projet car il y a trop d'obstacles et de freins (estime de soi, confiance, mobilité, moyens financiers, communication orale et écrite insuffisamment maîtrisées, accès limité aux nouvelles technologies)

Objectifs / résultats attendus de l'action :
Comprendre un processus de communication
Mieux comprendre notre mode d'entrée en communication avec l'entreprise
Mieux communiquer un message
Développer la connaissance de soi et la valorisation de soi
Approfondir son projet professionnel
Développer des attitudes positives dans son expression orale (aisance, dynamisme, motivation…)
Savoir argumenter ses choix professionnels
Développer la maîtrise de l'outil vidéo et du montage
Encourager la créativité
Développer des comportements professionnels au travers de l'atelier vidéo

Brève présentation de la mise en œuvre de l'action :
Modalités différentes

- intégration de cette activité dans la formation OFT (offre de formation territorialisée) travail sur du long terme

- orientation de la PAIO de jeunes pour des demandes individuelles

Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :
EnVol est le pilote de l'action pédagogique

La PAIO est le référent du projet, elle oriente et suit les parcours des jeunes

La PAIO et EnVol travaillent ensemble afin de trouver les moyens financiers

La DDTEFP dans le cadre des fonds d'insertion professionnelle des jeunes et Le Conseil Régional dans le cadre du dispositif d'offre de formation territorialisée assurent le financement.

Une action en Vendée (85)

Action code de la route
La Clé et la Mission Locale du Pays Yonnais

par Françoise CREANCE et Valérie DRAPEAU

Historique de l'action :

L'accueil du public jeune à la Mission Locale nous a amenés à nous questionner sur plusieurs points (retards aux rendez-vous, écriture, repérage dans l'espace, lecture document).

L'échange entre les professionnels des deux structures nous a permis de mieux constater et préciser les difficultés de certains jeunes et de leurs accompagnateurs pour les orienter et les mobiliser sur un projet.

Des orientations difficiles en formation

Après la détection de jeunes en situation d'illettrisme, il est extrêmement difficile de les motiver pour qu'ils participent à une formation afin de remédier à ces difficultés (notamment en communication écrite et en compétences mathématiques de base).

En échec pendant leur scolarité, ils ne souhaitent pas se retrouver confrontés à des situations d'apprentissage problématiques et afficher leur incompétence devant témoins.

Sans ce partenariat existant, il serait difficile pour la Clé d'atteindre et de mobiliser ce public jeune en situation de "rejet/rébellion" vis-à-vis de la langue française et des obligations d'obtention de diplômes ou de qualification pour travailler. Les orientations vers des formations aux savoirs de base "classiques" ne fonctionnent pas.

Des difficultés à se mobiliser sur un projet

La perte de confiance en ses propres capacités, « j'ai toujours été nul », « je n'y arriverai pas comme d'habitude ! », cumulée au mal-être généré par le fait d'être souvent mis en difficulté et en échec dans les actes de la vie socioprofessionnelle empêchent bien souvent ces personnes de s'inscrire dans des nouveaux projets (forme d'autocensure pour ne pas risquer un nouvel échec).

Pour provoquer l'adhésion des jeunes concernés dans un projet à moyen terme, il fallait donc susciter l'appétence en proposant une action avec suffisamment de sens pour motiver les jeunes et déclencher chez eux une dynamique de projet et d'apprentissage.

Des propositions pour le transfert

Cette action peut-être aisément transférable dans un autre territoire (à condition de trouver des financements…).

Quelques points de vigilance :

- **planifier et organiser la formation**

  Le choix de l'auto-école doit se faire en concertation avec le jeune après analyse partagée des freins périphériques : difficultés à organiser son temps pour aller à l'auto-école, à gérer la garde des enfants pour se rendre disponible, à se déplacer, etc.
  Par ailleurs, le temps de préparation à consacrer pour réussir l'examen de code est important (6 mois en moyenne). Il est donc indispensable de faire prendre conscience à la personne accompagnée des répercussions de ce projet dans sa vie quotidienne, et aussi dans la "programmation" du parcours d'insertion réalisée avec le conseiller de la Mission Locale (deux actions en même temps peuvent être trop difficiles à gérer). Ces précautions et sensibilisations doivent évidemment être réalisées sans décourager…

- **appréhender simultanément les apprentissages**

  Il est à noter qu'une formation "Savoirs de base associés au code de la route" en amont de l'inscription à l'auto-école n'est pas aussi efficace, car les personnes ne sont pas dans l'action.
  Décontextualisée, la formation "Savoirs de base" complémentaire, perd de son sens et suscite moins ou pas de motivation.
  Pour une même raison de contextualisation, les supports pédagogiques utilisés à la CLE sont les supports réels, les mêmes que ceux utilisés à l'auto-école : livre de code et séries d'examen.

- **sécuriser le parcours du jeune**

  L'organisme de formation doit s'adapter au parcours de formation des jeunes, parcours souvent ponctué d'interruptions. Cela implique une souplesse de l'organisme en termes d'accueil du public, qui est toujours accepté en formation, même si la durée du parcours telle qu'elle a été stipulée dans les conventions avec les financeurs est dépassée.

- **intégrer en amont dans le projet du jeune l'apprentissage accompagné du code à la passation globale du permis**

  L'action proposée autour de l'accès au code de la route se concrétise par l'obtention de cet examen. La réussite de cet examen est extrêmement valorisante, car c'est souvent le premier examen réussi et dans les mêmes conditions "que tout le monde".
  Il faut néanmoins être conscient du fait que le code n'est que la première étape dans l'accès au permis de conduire et donc envisager (anticiper) avec le jeune et les partenaires (Mission Locale et auto-école) les possibilités et /ou les moyens financiers existants pour financer les leçons de conduite.

Action code de la route
La Clé et la Mission Locale du Pays Yonnais

Fiche signalétique de l'action :

Structure	**La CLE D ACCES AUX CONNAISSANCES DE BASE**
Nature de la structure	**Organisme sans but lucratif** Date de création : **1988** Ses principaux partenaires mobilisés : **Mission Locale du pays yonnais** **et auto-écoles**
Coordonnées	70, rue Chanzy 85000 LA ROCHE SUR YON Tél. : 02.51.09.89.59
Responsable	**Valérie DRAPEAU** Directrice

Praticien (impliqué(e) dans l'action), participant à l'atelier régional du Forum	**Valérie DRAPEAU**
	Formatrice CDI Tél. : 02 51 09 89 59 Email : valerie.drapeau@lacle.fr

Grandes lignes de l'action de prévention ou de lutte contre l'illettrisme analysée dans les travaux du FPP de l'ANLCI en région	Intitulé de l'action : **Accès au code de la route** Durée d'existence : **depuis 2005** **Lieux et contexte dans lequel se déroule l'action :** en centre de formation et à l'auto-école **Historique de l'action :** Un AFB consacré au code de la route existait à la Clé en offre de formation permanente. Cet AFB réussissait à mobiliser les jeunes suivis par la mission locale alors que les formations de base classiques ne les mobilisaient pas. A partir de ce constat et de la réflexion en cours avec la Mission Locale, il nous a semblé opportun de proposer une action autour du code de la route. **Bénéficiaires de l'action :** Jeunes en difficulté sur les savoirs de base suivis par la mission locale (une dizaine de jeunes par an) **Constats, besoins ou diagnostics préalables à l'action :** Des jeunes repérés en difficulté sur les savoirs de base qui avaient besoin d'être stimulés par

	un contenu motivant pour s'inscrire dans une dynamique de projet **Objectifs / résultats attendus de l'action :** Objectif général : Préparer les jeunes à l'examen du code de la route et les sensibiliser à la sécurité routière Objectif secondaire : actionner cet examen comme un levier vers l'insertion (sentiment de réussite, valorisation, enclenchement d'une dynamique positive) **Moyens mis à disposition par la structure et ses partenaires pour la réalisation de l'action :** *Financement de l'action :* ❑ FIPJ, CUCS, Mission locale ❑ Gratuité de l'action pour le jeune *Evaluation de l'action / Indicateurs :* ⇒ nombre de jeunes inscrits ⇒ nombre de jeunes présentés à l'examen ⇒ nombre d'examens réussis

Présentation de l'action de la structure dans la prévention et la lutte contre l'illettrisme	Le jeune travaille en auto-école sur un rythme à déterminer avec celle-ci (1 à 3 fois par semaine). En alternance, le jeune vient travailler avec la formatrice de la CLE (une fois par semaine) dans un lieu neutre au plus près de son domicile. La formatrice reprend avec le jeune les connaissances théoriques vues à l'auto-école et travaille les savoirs de base déficients (vocabulaire-compréhension-espace-temps-logique-mémorisation). La formatrice organise avec le jeune sa relation à l'auto-école en prenant en compte ses difficultés de repérage dans l'espace et dans le temps. Elle l'aide à constituer son dossier d'inscription. Elle fait ensuite le lien avec le moniteur de l'auto-école afin d'assurer une cohérence entre les apprentissages. **Durée de l'action** : 6 mois ou moins si obtention du code Entrées et sorties permanentes **Contenu :** La CLE : 48 Heures de "soutien code " 4 Heures d'entretien : 2 h avec le jeune, l'auto-école et la CLE 1 H avec le jeune, le conseiller mission locale et La clé 1 H de coordination téléphonique **Auto-école :** inscription et montage du dossier participation au cours de code (1 à 3 fois par semaine) présentation à l'examen coordination avec la CLE

Principes directeurs des pratiques partenariales

Lors des présentations des différentes actions citées précédemment, trois notions ont émergé de façon récurrente, celles de **"situation"**, de **"proximité**", de **"posture".** En effet, progressivement, ces trois notions sont devenues des clés indispensables pour appréhender les logiques de création et de mise en œuvre de ces actions. Comment étaient-elles nées ? Retrouvait-on au sein de ces actions, des principes directeurs similaires ? Découvrait-on en arrière-plan des pratiques sous-jacentes partagées qui rendaient ces actions cohérentes, pertinentes, efficientes ?

Ces trois notions se sont concrétisées, chemin faisant, en principes directeurs des différentes actions et pratiques partenariales de l'atelier.

Elles constituent en effet :

- **des clés de voûte des pratiques :** Inhérentes aux différentes actions relatées, ces notions ont constitué un dénominateur commun des pratiques partenariales sous-jacentes. Pour l'atelier régional, elles doivent constituer des principes directeurs à toute pratique partenariale d'accompagnement de projets et de parcours d'insertion.

- **des clés d'entrée dans les situations d'illettrisme rencontrées :** ces notions nous permettent de choisir une entrée spécifique dans les problématiques d'illettrisme des personnes accompagnées. Au regard de la spécificité de la situation d'illettrisme repérée, l'identification de trois clés d'entrée peut aider à mieux l'aborder, mieux l'appréhender, mais aussi anticiper l'action. Quelles sont les urgences dans une problématique d'illettrisme ? Que pouvons-nous proposer ?

- **des clés de lecture des actions mises en oeuvre** : ces notions permettent d'analyser et d'évaluer les actions proposées. Favorisent-elles prioritairement la prise en compte d'une situation concrète vécue par la personne ? Génèrent-elles une proximité susceptible de faciliter un apprentissage, un acte, un changement, une mise en mouvement de la personne ? Renvoient-elles à la personne un modèle positif, une posture valorisante, une estime de soi à (re)conquérir ?

- **des clés de réussite des actions à mettre en oeuvre :** ces notions nous donnent aussi à visiter le sens (signification) des actions, leur cohérence, leur pertinence, etc., mais aussi le sens (direction) de l'accompagnement. Dans quelle logique s'inscrivent les actions mises en œuvre ? Quels sont leurs objectifs à court, moyen, long termes ? Ces actions s'inscrivent-elles dans des stratégies et quelles stratégies ?

  Pour l'atelier régional du Forum, ces notions sont devenues les « clés d'entrée » de ses préconisations, précautions d'actions, conditions de réussite de tout accompagnement de projet et de parcours mobilisant des compétences clés.

Clés d'entrée des pratiques partenariales

Situation de la personne

concrète, vécue
centrée sur les besoins, les demandes, les attentes

Proximité de réponses

Compression de l'espace-temps
Gains de temps
Familiarité du contexte
Familiarité des situations d'apprentissage
Réduction des incertitudes et de l'inconnu

Problématique d'illettrisme repérée
Faible maîtrise des compétences clés

Posture de l'acteur

valeurs partagées
principes communs
rôles distincts
positionnement visible
place identifiée du partenaire
Symétrie dans l'action

Les **pratiques partenariales** constituent une valeur ajoutée dans l'accompagnement des publics en situation d'illettrisme. Elles créent plusieurs "**clés d'entrée**" qui permettent aux personnes en difficultés de mieux appréhender leurs **problématiques d'illettrisme** et les aident à se mobiliser dans l'élaboration et la construction d'un projet et d'un parcours.

Formalisation des trois clés :

situation, proximité, posture

La situation

La première clé d'entrée, dénominateur commun des actions étudiées, est la centration de l'action sur les situations, chacune particulière, des personnes accompagnées. Dans toutes ces actions, le premier élément est la prise en compte des besoins, des demandes, des attentes, mais aussi du contexte de vie de le personne, du (ou des) problème(s) qu'elle rencontre. Pour expliciter plus avant la notion de situation, nous la définirons tout d'abord par ces éléments constitutifs, puis par ces relations avec la notion de compétences, enfin par sa spécificité dans le contexte du travail.

Situation

La notion de "**situation"** comprend trois éléments :

- un acteur,
- un environnement,
- un problème.

Monsieur P. fréquente l'atelier informatique depuis son démarrage. Photographe (en argentique) il veut découvrir l'outil informatique tout en étant réticent aux nouvelles technologies.
Bien intégré dans le restaurant social, il participe aux ateliers proposés, a de bonnes relations sociales et lit la presse à l'heure de déjeuner. Il a obtenu un ordinateur pour 20 euros grâce à un partenariat.

Les pratiques partenariales permettent de mieux prendre en compte les situations globales des personnes, l'environnement dans lequel elles évoluent, les différents problèmes qu'elles rencontrent. Au-delà d'une logique de guichet, de statut, de critères d'éligibilité à telle ou telle mesure, les partenaires cherchent à appréhender la situation globale des personnes, leurs besoins très contextualisés, parfois même sans "contrat", sans engagement spécifique (exemple de l'accueil au restaurant social). Le partenariat permet d'être au plus proche des besoins immédiats.

Dans chacune des actions mises en œuvre, les praticiens décrivent des situations qui font appel à des compétences spécifiques, souvent complexes, parfois implicites : consulter un menu, des horaires, envoyer un mail, etc. Beaucoup d'entre elles sollicitent la capacité à faire émerger, élaborer, construire un projet[3].

Dans la troisième partie de ce kit du praticien, l'analyse des pratiques partenariales par les praticiens eux-mêmes illustrera en quoi la centration sur la situation favorise l'accompagnement de projets et de parcours de la personne, ainsi que le développement de compétences clés. En effet, les pratiques partenariales présentées, supports d'actions de formation, de remédiation et d'accompagnements différents, agissent simultanément sur les situations et les compétences des personnes accompagnées. Les praticiens partent des situations réelles et tendent progressivement à les didactiser. La "didactisation" de ces situations consiste souvent à faciliter la maîtrise de la situation réellement vécue en simplifiant **le problème** rencontré. "Simplifier" la situation peut consister à **familiariser** la personne accompagnée avec son **environnement**, en l'aidant à acquérir certains savoirs de base indispensables au développement de compétences clés, à la résolution d'un problème, à la réalisation d'un projet, etc.

[3] Afin d'ajuster au mieux cette clé d'entrée "Situation" dans les problématiques d'illettrisme des personnes accompagnées (cf. schéma page précédente), il semble utile de resituer les liens entre « situation et compétence » développés par Gérard Hommage, consultant au CAFOC de Nantes, en avril 2009.
Voir en annexe 2, un extrait de son document ainsi qu'un aperçu d'une « situation et travail », Educagri, 2004

La proximité

La seconde clé d'entrée générée par les partenariats en présence et dénominateur commun des quatre actions étudiées, est celle de "**proximité"**. Deux raisons essentielles expliquent en quoi le partenariat est source de "proximité", elle-même "clé de réussite" de l'accompagnement.

Le partenariat :

- **permet de "compresser" l'espace-temps**
- **crée de la familiarité dans les situations**

Une situation d'illettrisme provient de l'interaction entre un individu et un environnement donné. Dans cette situation, la personne maîtrise trop peu ou ne maîtrise pas les compétences clés nécessaires à son autonomie dans cet environnement.

Une personne ne maîtrisant peu ou pas ces savoirs et/ou compétences de base, est d'autant plus en difficulté que son environnement est éclaté ou peu familier.

Le partenariat agit sur ces situations d'illettrisme et sur les **cadres spatio-temporels** (proximité ou éloignement), sur le **contexte** (familier ou non), sur les interactions avec les autres acteurs (peu nombreuses ou nombreuses), sur le nombre d'informations à traiter, etc.

La compression de l'espace temps

Les personnes en situation d'illettrisme sont moins autonomes, donc moins capables a priori de faire le **"grand écart"** pour relier deux étapes dans un parcours, pour associer deux ressources, deux acteurs relais, etc. [4]

Les pratiques partenariales permettent de créer de la proximité, **du lien entre des espaces** éloignés (en milieu rural par exemple), mais aussi **du lien entre différents temps** : le temps entre un premier accueil et la prise en compte d'un besoin, le temps entre un positionnement et celui d'une entrée en formation, etc.

Le partenariat peut permettre de réduire des délais, et ainsi de prévenir d'éventuelles ruptures dans un parcours : non prise en compte de l'orientation vers la Mission Locale à l'issue de la JAPD (Journée Appel Préparation Défense), non présentation à une entrée en formation, sortie anticipée d'un stage, etc.

[4] Cette notion de "grand écart" renvoie aux notions d'espace/temps et de proximité, aux cadres spatio-temporels de toute situation de vie. Lorsque les écarts spatio-temporels vécus dans une situation sont trop importants, l'individu se trouve en situation de rupture. Ces situations de rupture peuvent s'ajouter à d'autres situations de rupture (professionnelle ou/et personnelle), de non intégration, d'errances, (cf. typologie de Pascal HEIDET et associés). Ces trois notions de rupture, d'intégration, d'errance renvoient toutes à celle d'espace-temps, de cadre spatio-temporel déstructuré ou éclaté, et nécessitent un accompagnement particulier.

La création de familiarité dans les situations

Une personne en situation d'illettrisme, consciente de ne pas maîtriser certaines situations de sa vie quotidienne, fait plus fréquemment le choix, à moindre risque, de ne pas se projeter pour ne pas vivre un (nouvel) échec.

Le partenariat permet de réduire la part d'inconnu et de complexité d'une situation, de créer du familier, de la proximité au sein de cadres spatio-temporels éclatés, de favoriser des interactions utiles. Il ne s'agit pas d'assister, mais de créer à plusieurs, les conditions d'une plus grande maîtrise de la situation vécue par la personne accompagnée, et donc de sortie de sa situation d'illettrisme.

Les situations vécues rendues plus familières, moins complexes, sont en quelque sorte didactisées, c'est-à-dire transformées en situations d'apprentissage cohérentes, organisées, accessibles, etc. Il devient possible d'y développer de nouvelles compétences, notamment les trois suivantes, du référentiel européen des compétences clés : "Apprendre à apprendre", "Compétences sociales et civiques", "Esprit d'initiative et d'entreprise".

Ainsi, en créant de la proximité, le partenariat permet à la personne en situation d'illettrisme, de développer son autonomie, de s'autoriser à s'inscrire dans un projet.

Mme K participe au début de chaque atelier à la séquence d'expression orale autour d'un sujet d'intérêt général : actualité locale, régionale ou nationale, événement exceptionnel… Le groupe étant hétérogène, elle sait que d'autres personnes sont en emplois aidés sur des chantiers d'insertion, et elle s'imprègne d'informations qu'elle pourra faire siennes le moment venu.

La posture

La troisième clé d'entrée permettant d'appréhender les problématiques d'illettrisme repérées est celle de **"posture"**.

La notion de **"posture"** désigne certaines caractéristiques communes aux actions partenariales décrites : l'implication des acteurs, la référence à une éthique et à des valeurs partagées, la centration sur l'autre, l'empathie, l'écoute, etc.[5]

Le point commun constaté dans chacune de ces actions partenariales relevait d'un engagement spécifique, d'une attitude volontariste reposant sur des valeurs, des principes. Il s'agit d'un engagement professionnel en lien avec des repères, des principes, des valeurs. Cet engagement est visible et "sensé", c'est-à-dire porteur de sens et d'une direction. La notion de **posture** retenue par les praticiens est la plus proche de ce qui est partagé dans ces actions partenariales d'accompagnement.[6]

De nombreux acteurs de la formation ont investi cette notion, souvent problématisée : quelle posture pour l'accompagnateur ? Quels déterminants de la posture professionnelle ? Comment adopter une "bonne" posture ? Quelle posture éducative fondée sur quelle éthique ?

Comportement, attitude, posture, trois notions proches à distinguer. Le comportement est visible, son observation en formation est très utile. Les notions de comportement et d'attitude concernent plus spécifiquement l'individu, la personne. A contrario, celle de posture utilisée dans le monde de la formation renvoie à des valeurs morales et professionnelles, à des positions "éthiques", "déontologiques" d'un collectif d'acteurs organisés en profession.

Les postures professionnelles adaptées se définissent donc en fonction de principes, de valeurs déontologiques et éthiques spécifiques à une profession. Ainsi et toujours par analogie, la posture du "**corps de métier**", de la **corporation**, de la profession renvoie à un "squelette", charte, code déontologique et se décline chez les différents professionnels qui la constituent.

« En communiquant de manière proche entre nous, en valorisant notre confiance, en respectant les rôles et compétences de chacun, en se retrouvant dans une posture professionnelle partagée (confiance mutuelle, adaptation, souplesse au lieu, aux personnes…) nous offrons au public accueilli un cadre sécurisant qui favorise la mise en place d'un projet, d'un parcours ».

[5] La notion de militantisme a été choisie dans un premier temps pour tenter de nommer ces différentes caractéristiques, puis a été abandonnée. En effet, elle renvoie à un engagement politique, syndical, etc., non à un engagement professionnel. Le militantisme a été décrit comme appartenant à la sphère privée, non à la sphère professionnelle.

[6] *« Si le terme de posture désigne la façon de se tenir en langage courant, il recouvre une notion plus large en psychologie. En effet, il s'apparente alors à "attitude" et intègre le "signifié" »* (Dictionnaire de la formation et du développement personnel).
« Le mot a été emprunté avec la valeur physique de "position, attitude particulière, remarquable du corps", tout en étant employé avec une valeur métaphorique. Peu après, il a développé le sens figuré de "situation morale", surtout dans "être en bonne, mauvaise posture de". La langue littéraire l'emploie spécialement au sens d'attitude d'esprit » (Dictionnaire Le Robert d'Alain Rey).

La notion de “**posture”** semble donc appropriée pour nommer un des principes directeurs sous-jacents aux pratiques partenariales d’accompagnement et de formation mises en œuvre par les professionnels de l’atelier.

Le principe du partenariat étant d’associer des acteurs différents, des organisations multiples, il leur est devenu nécessaire d’identifier ce qui liait et reliait chacune des organisations partenaires. Ainsi, pour gagner en efficacité, au-delà de leurs raisons sociales respectives, les partenaires représentés ont clarifié leurs places et identités respectives dans leur partenariat, en explicitant leurs rôles complémentaires et en se référant à une posture commune.

En quoi cette posture collective permet-elle de mieux aborder les problématiques d’illettrisme rencontrées ? En quoi génère-t-elle un accompagnement plus efficace ?

Le partenariat constitue un collectif, un groupe d’appartenance et de référence dont les membres s’obligent, consciemment ou non, à partager certains repères communs, à se reconnaître autour de certaines valeurs, à respecter certaines règles professionnelles, etc.

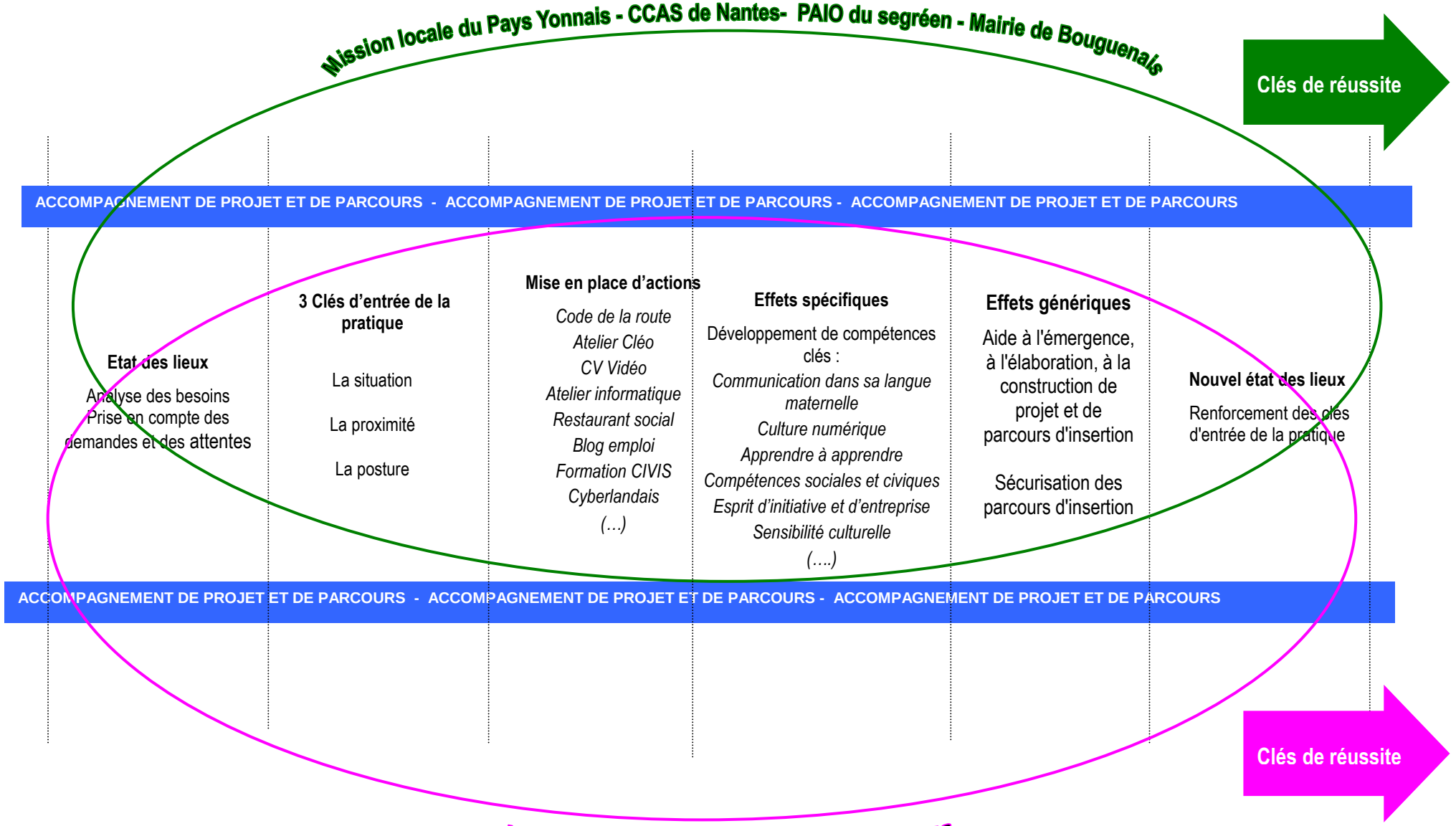
Ces repères, valeurs et règles sont en partie formalisées :

- repères pédagogiques (analyse des besoins et des capacités d’apprentissage, etc.)
- valeurs éthiques (respect de la dignité de la personne humaine, logique d’épanouissement individuel, solidarité, etc.)
- règles professionnelles (« on ne vend pas ce que l’on n’a pas en magasin », les praticiens s’astreignant à mettre en œuvre les compétences clés qu’ils aident à développer chez la personne accompagnée, etc.).

Les pratiques partenariales d’accompagnement favorisent, chez les personnes accompagnées, l’émergence, l’élaboration et la construction de leurs projets et de leurs parcours. Elles sont particulièrement utiles chez des publics en difficultés et/ou en situation d’illettrisme.

Le schéma de la page suivante permet de visualiser le processus d’accompagnement et ses effets sur la personne accompagnée : de l’état des lieux à l’utilisation de “clés d’entrée”, de la mise en place d’actions à la production d’effets spécifiques et génériques.
Ce synoptique tente de montrer la valeur ajoutée des pratiques partenariales dans l’accompagnement de projet et de parcours de personnes en situation d’illettrisme

Synoptique de la dynamique des pratiques partenariales


Mission locale du Pays Yonnais - CCAS de Nantes- PAIO du segréen - Mairie de Bouguenais
Clés de réussite
ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS - ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS - ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS
Etat des lieux
Analyse des besoins
Prise en compte des demandes et des attentes
3 Clés d'entrée de la pratique
La situation
La proximité
La posture
Mise en place d'actions
Code de la route
Atelier Cléo
CV Vidéo
Atelier informatique
Restaurant social
Blog emploi
Formation CIVIS
Cyberlandais
(…)
Effets spécifiques
Développement de compétences clés :
Communication dans sa langue maternelle
Culture numérique
Apprendre à apprendre
Compétences sociales et civiques
Esprit d'initiative et d'entreprise
Sensibilité culturelle
(….)
Effets génériques
Aide à l'émergence, à l'élaboration, à la construction de projet et de parcours d'insertion
Sécurisation des parcours d'insertion
Nouvel état des lieux
Renforcement des clés d'entrée de la pratique
ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS - ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS - ACCOMPAGNEMENT DE PROJET ET DE PARCOURS
Clés de réussite
La Clé - Espaces Formation - Envol - CEFRES

3 - Les pratiques partenariales au service de l'accompagnement

3.1 - Pratiques partenariales : illustrations d'une dynamique

3.2 - Pratiques partenariales : trois valeurs ajoutées

3.1 - Pratiques partenariales : illustrations d'une dynamique

Au-delà des diverses actions proposées et mises en œuvre dans différents territoires, les praticiens de l'atelier ont souhaité "éclairer" chacune de leurs actions présentées dans la première partie de ce kit. Il s'agissait pour eux, de faire un "pas de côté", de prendre du recul, de la hauteur par rapport à l'action pour appréhender la pratique professionnelle sous-jacente et pour apprécier la valeur ajoutée des partenariats en présence.

Tout au long des présentations des actions et des confrontations des pratiques, sont apparus des principes directeurs des pratiques partenariales en présence.

Parallèlement, ces principes directeurs constituaient des clés d'entrée dans les problématiques d'illettrisme des personnes accompagnées.

Cette partie du kit du praticien a pour objet d'illustrer :

⇒ les caractéristiques de la pratique commune identifiée par le groupe de praticiens. Elle isole quelques-uns des nombreux exemples cités par les praticiens et donne à voir en quoi ces pratiques partenariales d'accompagnement favorisent le développement de projet et de parcours chez les personnes accompagnées ;

⇒ les notions clés, principes directeurs des différentes actions (la proximité spatiale et temporelle, la centration sur les situations concrètes, la posture professionnelle des partenaires) et leur influence sur la maîtrise des compétences de base et le développement effectif de compétences clés.

La pratique partenariale

d'Espaces Formation et du restaurant social Pierre Landais

par Béatrice LAURENT et André LEBOT

Au-delà de l'atelier informatique

De l'accueil à l'action de formation

L'exemple du nouvel usager à qui l'on demande s'il possède une adresse mail. Suite à sa réponse négative et à son absence d'intérêt, il lui est répondu qu'il pourrait ainsi consulter les menus à distance. Sa contre argumentation stipulant qu'il ne possède pas d'ordinateur amène l'animateur du restaurant social à lui faire découvrir les lieux "partenaires" (mairie, associations de quartiers, réseau des cybercentres où il peut aller consulter gratuitement ce menu, lui évitant ainsi un déplacement).

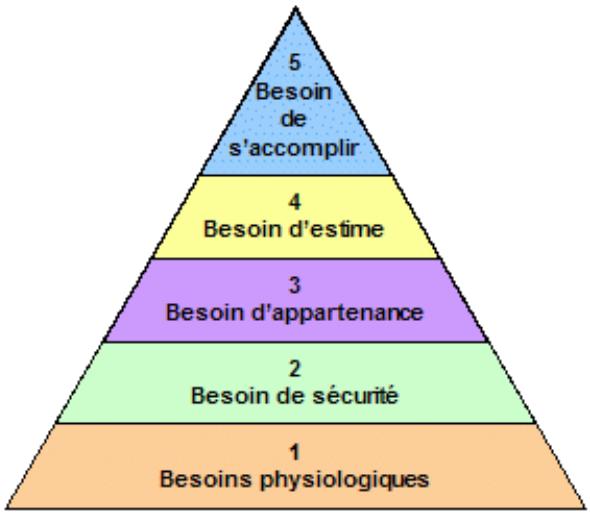
Ce prétexte qui met "en appétence" l'usager utilise simultanément les trois clés d'entrées dans la problématique de la personne : la situation (ses besoins immédiats), la proximité (ses difficultés de déplacements), la posture (information sur les rôles des partenaires, sur leur positionnement à son égard).

Situation

Cette proposition se centre sur **la situation** vécue par la personne, notamment ses besoins physiologiques primaires. La pyramide de Maslow peut, à ce titre, éclairer les différents niveaux de besoins d'un individu[7].

Qu'est-ce qui fait "appétence" (a priori et par ordre de priorité) ?

- la satisfaction de besoins "primaires" (manger, boire, se réchauffer, etc.)
- le besoin d'être accueilli, écouté, rassuré, etc.
- les objets désirés (ordinateur, impression de documents, etc.)
- les outils de communication et le désir de s'ancrer dans la société (boite mail, etc.)
- le besoin d'aide à la rédaction de lettre, demandes d'infos, etc.
- l'envie d'apprendre et de développer des compétences (linguistiques, sociales, etc.)



[7] Ce modèle théorique nous rappelle que la satisfaction des besoins est souvent hiérarchisée et que certains besoins peuvent difficilement être satisfaits si les besoins prioritaires ne le sont pas. Ainsi une personne ne souhaitera pas se former si son besoin de sécurité et ses besoins physiologiques ne sont pas satisfaits.

Le premier accueil est primordial pour instaurer un lien de confiance, un sentiment de sécurité, quand un usager passe la porte du restaurant pour la première fois, quand il vient pour la première fois à l'atelier informatique.

La proximité spatiale et temporelle de plusieurs acteurs et de plusieurs "services" permet de répondre aux demandes immédiates et favorise les échanges. Rapprocher les acteurs dans l'espace du restaurant simplifie les situations de vie des usagers et crée des repères dans l'espace et dans le temps.

La personne sollicite l'animatrice parce qu'elle a été orientée vers l'atelier, le travailleur social, le directeur ou le sous directeur où elle trouve un **premier contact, une première écoute, un premier sourire, une demande, un besoin,** une réaction, une proposition de leur part. Le groupe, les autres usagers présents échangent, prennent le relais de ce premier pas à l'atelier.

La posture des partenaires est explicite au restaurant : être à la disposition des usagers, être disponible pour écouter, aider dans les démarches, soutenir les efforts tout en faisant preuve **de bienveillance, de respect**.

En communiquant de manière proche entre nous, en valorisant notre confiance, en respectant les rôles et compétences de chacun, en se retrouvant dans une posture professionnelle partagée (confiance mutuelle, premier regard bienveillant, adaptation, souplesse au lieu, aux personnes, enthousiasme) nous offrons au public accueilli un cadre sécurisant qui favorise la mise en place d'un projet, d'un parcours.

Répondre aux demandes immédiates au restaurant, dans l'atelier informatique, permet d'amorcer un processus d'accompagnement social. Il nous est nécessaire de partir des besoins exprimés.

La complémentarité des rôles des différents partenaires de l'accompagnement donne de la cohérence à notre volonté de lutter contre la disqualification, l'exclusion sociale et professionnelle.

La prise en compte et le repérage des problématiques au quotidien, la complémentarité des acteurs autour d'une seule personne, le repositionnement d'usagers marginalisés dans une dynamique solidaire valident l'émergence de projets individuels et collectifs, l'expression et la revalorisation de l'image de soi.

Le premier regard, les premiers échanges vont permettre à la personne de se mettre en situation d'apprentissage et permettre une mise en activité, un début de projet.

Les besoins de reconnaissance et d'appartenance sociale sont pris en compte. Le travailleur social est le lien entre la personne et l'atelier informatique. Il peut saisir l'opportunité de proposer d'autres activités à partir de demandes banales (faire une photocopie, écrire un courrier, ouvrir une boîte mail).

Ce nouvel exemple illustre comment, à partir des besoins vitaux de la personne, s'organise et se met en place un accompagnement cohérent. C'est sur ce constat que la pratique partenariale prend son sens dans ce lieu : écoute sociale (travailleur social au restaurant),

écoute psychologique (Autrement dit) écoute corporelle (Atelier Feldenkrais[1], opticiens, acteurs de la santé) écoute citoyenne (discussion autour de la presse régionale mise à disposition), écoute culturelle (ciné-club avec débat, sorties culturelles, spectacles offerts dans différentes salles de la ville de Nantes), écoute musicale (chorale, création d'un CD, etc.).

L'énumération de tous ces partenaires intervenant dans l'accompagnement illustre combien il est nécessaire de s'associer pour rendre possible l'émergence d'un projet qui dépasse les problématiques de "survie" au quotidien des personnes en difficultés accueillies, et pour prendre en compte les problématiques d'illettrisme repérées.

De l'action de formation à la mobilisation sur projet

Proximité

En réduisant l'inconnu (l'ordinateur, Internet, le monde virtuel) nous créons de la **sécurité** et en montrant que l'on est à côté, pour et avec le (s) projet(s) de la personne, on l'autorise ou favorise **sa capacité à innover, à entreprendre**, à oser des choses.
On assiste souvent à un changement de point de vue par rapport aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Souvent, quand la vie fait mal on s'interdit d'aller vers (peur d'un nouvel échec).
Certains sont à la fois très réticents vis-à-vis de l'outil informatique et attirés en même temps parce que conscients d'être exclus de cette modernité.

Situation

Chez un compositeur musicien et une plasticienne photographe, même parcours à l'atelier : « je viens voir mais je ne veux pas de l'ordinateur, je n'aime pas ça, je n'y comprends rien, je préfère les vrais écrits, etc. » Enervement face à l'écran, remise en cause de l'intérêt de l'outil, questionnement à la formatrice, expression même de colère… ; et puis, parce qu'ils sont persévérants, parce qu'ils veulent se prouver qu'ils peuvent y arriver (à comprendre ce nouveau système de communication) et qu'ils veulent prouver aussi à la formatrice qu'ils ne sont pas « bêtes », ils avancent.

Une fois le blocage passé de cet inconnu, ils ont même **du plaisir** à utiliser Internet et viennent régulièrement à l'atelier**. Besoin énorme d'être rassurés sur leurs compétences,** de faire valoir leur savoir-faire acquis en musique, en art et immense plaisir de découvrir que les TIC non seulement n'enlèvent rien à leur art mais qu'elles peuvent les servir et les accompagner dans leur projet.

[1] Moshe Feldenkrais a élaboré une méthode à partir du mouvement et de son application dans l'image de soi, il fait appel aux quatre parties intégrantes de l'action (le mouvement, la sensation, le sentiment, la pensée) dans une unité de fonctionnement.

De même, parcours de P

P fréquente l'atelier informatique depuis son démarrage. Photographe (en argentique) il veut découvrir l'outil informatique tout en étant réticent aux nouvelles technologies.
Bien intégré dans le restaurant, il participe aux ateliers proposés, a de bonnes relations sociales et lit la presse à l'heure de déjeuner. Il a obtenu un ordinateur pour 20 euros grâce au partenariat avec ALIS 44[8]
Des difficultés de concentration et de mémorisation gênent les apprentissages. Il s'inscrit alors à l'atelier Feldenkrais proposé au restaurant et en tire des bénéfices de bien-être qui l'aident à s'accrocher et à dépasser des blocages.

Rapidement, il formalise des demandes précises par rapport à l'ordinateur : utiliser un appareil numérique qui lui a été offert et dont il ne connaît pas l'usage.

Les connaissances acquises, il se remet à la photo et effectue tout un reportage sur la ville de Nantes et les nouveaux investissements du quartier de l'île Beaulieu.

En septembre 2008, il a le projet de créer un blog pour mettre en ligne ses photos. Aidé par une association, il s'inscrit au cyberespace ACCOORD de l'île de Nantes, sur de nombreux créneaux et se fait aider dans la création du blog.

Relais auprès de nous dans l'atelier, il nous parle du lieu, du matériel disponible et nous suggère d'aller prendre contact avec les responsables à qui il a parlé de notre atelier.
De là découle le partenariat avec l'ACCOORD.

Depuis, P est autonome, gère ses besoins et son parcours. P est passé d'idées aux actes, cette prise de risque pour lui (passer de la photo argentique à la photo numérique) a été accompagnée et s'est faite par paliers pour ne pas brusquer, pour dépasser l'inconnu, pas à pas. (Compétence au changement).L'outil devient familier.

Au début, l'ordinateur peut générer trop de stress, c'est pourquoi l'accompagnement a du sens. Il permet de désacraliser l'outil, de le rendre accessible, de montrer à la personne qu'elle peut exercer un pouvoir sur cet outil et s'en servir (et non l'inverse, subir ce nouvel outil de communication). L'objet numérique, en devenant familier, autorise à se projeter dans d'autres projets.

De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

Pour entamer un processus de formation, se mettre en mode projet, il faut en avoir envie ou en ressentir le besoin.

Le partenariat permet d'avancer plus vite sur le développement des compétences clés. En offrant une sécurité (besoin de sécurisation) nous créons des repères qui permettent de redonner confiance aux personnes accueillies et de les aider à se sentir plus compétentes dans leur vie sociale, affective.

[8] **ALIS 44 : Association Libre Informatique et Solidaire**

Situation

Au-delà de la compétence numérique valorisée, l'atelier informatique concourt réellement à la dynamique globale du projet social, il fait émerger des compétences en interne. La création et la rédaction d'une “cyberlettre” adressée par un des usagers aux autres usagers en est un exemple concret.

Cette cyberlettre contient des informations en direction des personnes les plus démunies, susceptibles de les aider dans leur vie quotidienne. Cette lettre hebdomadaire du “cyberlandais” a concerné plus d'une soixantaine d'abonnés lecteurs/utilisateurs en précarité.

Un blog a actuellement pris le relais. Au terme de la deuxième année de l'atelier, les participants initiaux sont en capacité d'autonomie suffisante pour fréquenter aujourd'hui, seuls, les espaces publics réservés aux accès informatiques, ou ont acquis, pour ceux qui ont un hébergement, un ordinateur pour le prix d'une adhésion de 20€ à l'association **ALIS 44**, promoteur de systèmes d'exploitation et de logiciels libres et gratuits, association partenaire du projet de l'établissement. L’engagement des acteurs favorise l’engagement des usagers (compétence civique et citoyenne).

Posture et proximité : symétrie

Le restaurant social Pierre Landais est un espace de rencontre et de lien social, il l’est devenu par la volonté de son directeur qui a aussi pris des risques pour atteindre ses objectifs et a su s’appuyer sur tous ceux qui pouvaient entendre, comprendre, coopérer à ce projet. C’est la grande force de cette action. La confiance qui a pu être établie chez les partenaires, est redonnée aux usagers : « ce lieu est le leur, il est et sera ce qu’ils en font ». Nous sommes là pour les accompagner, entendre leurs propositions et les soutenir.
Ce sont cette confiance, ce champ de possibles dans ce lieu que nous ressentons, nous, acteurs extérieurs, quand nous intervenons et qui nous donnent envie d’aller plus loin, d’être meilleurs au sens humain et professionnel, et c’est ce qui, par effet miroir est renvoyé aux personnes que nous accueillons. C’est un cercle sur lequel nous sommes tous partenaires (professionnels et usagers) avec des rôles définis, reconnus et où les allers-retours permettent la création et l’innovation.

La pratique partenariale

Du CEFRES et de l'ERN[1] de Bouguenais

par Marie–Madeleine HERVÉ et Jean-Luc TURBE

CLEO et au-delà de CLEO

Deux illustrations des pratiques d'accompagnement de projets et de parcours

Première illustration

La pratique partenariale permet de faciliter l'évolution d'un projet personnel vers un projet allant vers l'emploi

De l'accueil à l'action de formation

Profil et demande initiale :

Mme K, mère de famille, n'ayant jamais été scolarisée, arrive à l'atelier CLEO sur préconisation des services du SAIDE (Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs d'Emploi).
S'exprimant correctement à l'oral, sa demande précise est d'apprendre à lire et écrire pour pouvoir mieux suivre la scolarité de ses enfants

Formation :

A raison de trois heures par semaine, Mme K intègre la formation et, en complément à l'apprentissage de la lecture et écriture en salle, découvre et pratique l'utilisation du traitement de texte Word pour consolider et mieux intégrer les notions à apprendre.
Elle bénéficie, à chaque séance au Cybercentre, du soutien d'un bénévole qui reformule et ré explique.
Assez vite, il apparaît que des séances bi-hebdomadaires sont insuffisantes. Un complément de formation est alors proposé, deux autres fois par semaine, sur un atelier proche de Bouguenais. Intérêt : il va permettre à Mme K de gérer un déplacement en bus et en tram pour se rendre au centre de formation.
A Bouguenais, Mme K participe au début de chaque atelier à la séquence d'expression orale autour d'un sujet d'intérêt général : actualité locale, régionale ou nationale, événement exceptionnel, préoccupation spécifique…

Le groupe étant hétérogène, elle entend et peut s'intéresser aux différents parcours des personnes présentes (elle sait que d'autres personnes sont en emplois aidés sur des chantiers d'insertion, et elle s'imprègne d'informations qu'elle pourra faire siennes le moment venu).

[1] ERN : Espaces Régionaux Numériques (cybercentres)

De l'action de formation à la mobilisation sur projet

Mme K commence sa quatrième année sur l'atelier CLEO. Elle est capable de lire et d'écrire et a accès à tout texte de presse. Elle doit renforcer et consolider ses connaissances.
Pendant sa troisième année sur l'atelier, Mme K avait rencontré, à plusieurs reprises, les services du SAIDE et avait fait la démarche pour s'inscrire au Pôle Emploi. Elle se sentait capable d'élaborer un projet professionnel. Pour soutenir ce projet, un travail spécifique a été mené autour des documents qu'elle devait gérer. Certains ont fait l'objet d'une séance d'accompagnement collectif.

Toujours avec l'appui du SAIDE, Mme K a alors commencé son intégration vers l'emploi par des remplacements en ménage dans une des écoles de la commune. Elle a aussi obtenu quelques heures en complément chez un particulier.
Ainsi, elle poursuit son investissement formation avec motivation et régularité tout en développant d'autres compétences utiles à son projet professionnel. Elle construit pas à pas son autonomie, en opérant des choix ; ces choix sont réfléchis et elle est capable d'en mesurer les impacts et conséquences dans l'organisation de sa vie personnelle et familiale.

De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

La pratique partenariale permet de construire autour de Mme K un maillage cohérent, à l'intérieur duquel elle peut développer des compétences clés :

- **la compétence en communication orale et écrite**. Elle est centrale, elle constitue l'ossature du projet formation de Mme K. Sa soif de contenus et de connaissances ne peut que se poursuivre et s'étoffer. Pour cela, elle a besoin d'un étayage solide pour lui permettre d'enraciner des avancées encore fragiles.

- **la compétence numérique.** Cette compétence en voie d'acquisition permet à Mme K de rechercher des informations, et d'acquérir peu à peu de l'aisance face à un outil désormais intégré dans ses démarches aussi bien personnelles que professionnelles.
Elle est source de motivation et d'intérêt car elle permet à Mme K de "donner à voir" à son entourage ses nouvelles compétences acquise. Pouvoir se valoriser par le biais de productions de qualité est un élément supplémentaire d'ancrage des apprentissages fondamentaux. Ces productions sont réalisées et finalisées grâce à l'utilisation de logiciels pédagogiques conçus spécifiquement pour des adultes et par l'accompagnement des formateurs.

Autour de l'acquisition de ces compétences prioritaires, d'autres ont été développées, toutes aussi essentielles :

- **apprendre à apprendre**, notamment s'organiser, gérer son temps

- **esprit d'initiative et d'entreprise**, notamment se déplacer pour mettre en œuvre son projet

- **compétences sociales et civiques**, travailler et surtout échanger avec d'autres, donner son point de vue, connaître les événements de sa commune et apporter des éléments d'information au groupe.

Le réseau partenarial autour de Mme K

- Les acteurs dans le champ de la formation
  - une formatrice, un animateur TIC (Technologies de l'Information et de la Communication), une bénévole

- Les acteurs dans le champ de l'insertion
  - les conseillers en emploi du SAIDE
  - Les acteurs dans le champ socioculturel et culturel
  - les intervenantes de la Médiathèque, les habitants de la Maison Pour Tous

Deuxième illustration

La dynamique mise en place par plusieurs acteurs renforce les apprentissages : nous traçons le même sillon, une même posture avec des rôles bien identifiés

De l'accueil à l'action de formation

Contexte :

- un groupe de 10 "apprenants", habitants la commune de Bouguenais. Ces apprenants se retrouvent à raison de deux séances hebdomadaires : deux heures ont lieu dans une salle située au bas d'un immeuble d'habitation. une troisième heure de formation aux TIC se déroule dans l'Espace Régional Numérique (Cybercentre).

- un temps collectif rythme chaque début de séance. Un des objectifs de ce temps collectif est de rendre les apprenants plus acteurs au sein de la vie bouguenaisienne. Comment et quelles postures spécifiques développer pour atteindre cet objectif ?

De l'action de formation à la mobilisation sur projet

Formation autour du thème "Votre commune et ses publications"

Le déroulement des séances peut se décliner autour de quelques verbes d'action :

- ***susciter*** l'expression orale des personnes présentes pour partir de ce qu'ils connaissent de leur commune : les services, les lieux de vie culturelle, leurs connaissances des différents quartiers, leurs déplacements au quotidien.

- ***recenser*** les publications et les flyers (tracts) d'événementiels sur la commune.

- ***apporter*** des informations complémentaires et *propose*r de fixer par un écrit ce qui s'est exprimé sous forme d'une liste de lieux.

- ***connaître****,* c'est l'incontournable passage par le contenu*.* Les apprenants s'expriment toujours en premier accueil sur des demandes précises d'acquisitions. La posture pédagogique concilie une prise en compte d'une demande exprimée et l'élargissement du champ de connaissances.

- ***faire participer et partager****,* car au fil du temps les apprenants apportent les journaux en formation. Leur attention sollicitée leur a permis de devenir acteurs.

- ***intégrer dans le quotidien et rendre indispensable***, c'est ce qui va leur permettre de dépasser les seules publications communales pour aller vers tout type d'écrit : s'intéresser aux affiches, lire tout support lorsqu'ils se déplacent en transport en commun, lire dans les lieux publics, etc. L'attitude créée, agit en renforcement sur l'ensemble des connaissances en français et mathématiques. En effet, le lien est activé en continu et fait l'objet de travaux spécifiques (lecture d'un article puis série de questions permettant d'éclairer le texte, ensuite valorisation au cybercentre, ou publicité sur des achats avec choix de quelques produits, puis calcul de la somme dépensée et du solde après achats).

- ***transférer dans d'autres actions.*** Cette "ébullition" et une attitude de recherche installée ont pour fonction, sur le long terme, d'apprivoiser l'écrit, de le rendre accessible. Les participants augmentent aussi leur niveau d'exigence en apprenant à identifier clairement les éléments de temps, à gérer au mieux "l'espace feuille" avec une bonne représentation des grands titres, sous titres et paragraphes pour sélectionner ce qu'ils souhaitent lire.

Le réseau partenarial autour des apprenants

- une formatrice, un animateur TIC, trois bénévoles

Les rôles de chacun des acteurs sont bien définis mais la posture pédagogique est identique.

La posture pédagogique, élément clé dans la pratique partenariale

La formatrice, pilote pédagogique de l'action donne l'impulsion et chacun des autres acteurs agit en renforcement, mais sur la même ligne : respect, confiance partagée, écoute et incitation à laisser faire par l'apprenant lui-même plutôt que faire rapidement à sa place (notamment au cybercentre).

Cette attitude pédagogique est plus coûteuse en temps mais plus riche en intégration de données et en premiers pas vers une autonomie future face à tout apprentissage et à l'outil informatique.

Les publications exploitées en salle sous format papier sont visualisées au cybercentre sur le site de la ville de Bouguenais. Là aussi se crée directement le lien entre différents moyens de communication : la réalité des publications papier et leurs expressions sur le web.

Les effets produits sur la situation des apprenants

La cohésion de l'équipe, offerte dans un cadre sécurisé, renforce la confiance et permet de se projeter plus aisément vers l'extérieur et favorise l'élaboration d'un projet personnel. Le renforcement affirmé d'une compétence en action lève les résistances et construit l'estime de soi.

La connaissance des nombreux événements ayant lieu sur la commune permet tout simplement d'en parler autour de soi et un jour d'y participer avec la famille, puis de le raconter au sein du groupe CLEO.

De la même façon, la connaissance du Cybercentre et de son animateur facilite le passage à l'utilisation de ce lieu ouvert gratuitement à tous les bouguenaisiens dans le cadre du libre service. Il répond ainsi pleinement à sa mission de lutte contre la fracture numérique.

Quand un apprenant apporte en formation un flyer pour informer les autres personnes sur la tenue d'une animation**, c'est un indice** que son regard s'est aiguisé et que l'écrit commence à faire maintenant partie de ses centres d'intérêt.

Quand un apprenant vient en formation avec un document Pôle Emploi qu'il ne comprend pas en totalité et demande de le travailler en groupe, **c'est le signe** qu'une confiance s'est installée et qu'il considère la formation comme un lieu ressource.

De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

Les compétences clés développées :

- **des compétences sociales et civiques** : c'est la finalité sans cesse à réactiver. Pour qu'une personne se mette en dynamique de projet, il lui est nécessaire de connaître l'existant autour d'elle. Cette action contribue à sortir les apprenants d'un "flou insécurisant", pour les faire évoluer en acteurs ayant prise sur leur environnement et en capacité "d'agir avec", afin de développer, à l'intérieur de leur espace de vie, leur projet personnel ou professionnel. Une fois installée et confortée, leur capacité à agir pourra s'élargir et trouver d'autres ramifications indispensables (faire leurs démarches vers tous lieux publics sans appréhension, partir en formation même si ce n'est pas en proximité immédiate) ;

- **un esprit d'initiative et d'entreprise** : en effet il s'agit bien de se mobiliser. Et en se mobilisant, c'est nous aussi que nous rendons plus vivants. Le "nous" implique les apprenants et les intervenants autour d'eux. Ce "nous" est essentiel car la motivation insufflée agit en "effet-miroir" auprès des apprenants, qui se mobilisent à leur tour et deviennent plus sensibles à leur environnement et à ce qu'il peut leur apporter ;

- encore et toujours comme un fil rouge, comme un étayage indispensable, **la compétence en communication orale et écrite et la compétence numérique.**

La pratique partenariale

de ENVOL et de la PAIO de Segré

par Olivier GALET et Nathalie RUELLO

Au-delà du CV vidéo

Du repérage à l'action de formation

Quand les moins de 26 ans viennent rencontrer un conseiller à la PAIO leur demande principale est de trouver un emploi.

Certains jeunes sont alors **repérés** comme suffisamment autonomes et en capacité de s'approprier les démarches de recherche d'emploi, alors que d'autres sont en difficulté et parfois dans **l'incapacité d'agir** pour des raisons récurrentes et habituelles :

- **ils ne se projettent pas** en situation d'emploi
- ils **n'ont pas** les **compétences** suffisantes :
  - pour "revisiter" leurs parcours, l'expliquer, le rédiger (écriture)
  - pour le saisir sur ordinateur, le mettre en forme, le mettre en valeur (TIC)
  - pour le présenter (expression orale).
- ils méconnaissent les outils d'informations pour accéder aux offres d'emploi
- ils ne sont pas mobiles
- ils ont une image dévalorisée d'eux-mêmes.

De l'action de formation à la mobilisation sur projet

Notre réflexion nous a amenés à chercher le moyen de contourner ces difficultés, en mettant en place une action valorisante ne sollicitant pas immédiatement la lecture et l'écriture.

La vidéo est apparue comme étant le bon outil. On note la place que l'image tient dans leur quotidien : la télévision, les nouvelles générations de téléphone portable, Internet pour certains.

Nous avons intégré l'outil vidéo dans le cadre de l'OFT (Offre de Formation Territorialisée pilotée par la Région Pays de la Loire), sur le module « recherche d'emploi ».

Au travers de la vidéo les jeunes se centrent sur des situations réelles de vie. Ils se réapproprient leurs histoires de vie, y apportent du sens avec un support moderne qui les met en prise directe avec leur époque « numérique ».

L'idée est de favoriser leur insertion en leur donnant la possibilité de maîtriser les outils actuels, signes d'appartenance à notre société. *Miroir positif = croyances valeurs appui sur leurs connaissances (manipulations caméra, vidéo portable …).*

L'utilisation de l'outil informatique est abordée sur ce temps de formation. L'accent est mis sur la maîtrise d'Internet notamment pour communiquer (adresse mail, réseaux sociaux, CV vidéo, etc.) et pour la recherche d'information emploi : jobsegreen.

Les jeunes ont le sentiment d'être ainsi reconnus, valorisés.

Ils peuvent se mettre en route. Physiquement, en prenant la caméra, en allant filmer à l'extérieur. Se filmer leur permet d'aller vers, de se mettre en projet et de donner du sens à leurs parcours.

Ils sont alors acteurs de leur projet, ils le construisent.

De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

Au delà de l'objectif immédiat de « créer son CV vidéo », cette action partenariale est un moyen efficace de développer les compétences clés.

Lors des premiers ateliers pour élaborer le contenu de la vidéo, il faut d'abord comprendre le processus de communication d'un message. Pour cela, nous avons visionné différents courts métrages (parlant ou muet, noir et blanc ou couleur…), l'objectif étant pour chacun de s'exprimer sur son ressenti, puis de prendre dans le groupe un rôle et cela de façon naturelle (caméraman, régisseur, acteur…).

Dans un premier temps, ils réalisent un film collectif. Cela permet à chacun de tenir un rôle, de se responsabiliser et de travailler en équipe.

Ensuite, graduellement, ils vont aller vers la réalisation de leur propre message pour leur propre CV.

Chacun devient **acteur** et **auteur** de son projet :

- **fait des choix** : lumières, décors, vocabulaires, expression...
- **recherche et collecte des informations :** fiches métiers, sites Internet sur les courts métrages, des documents techniques (mode d'emploi montage vidéo),
- **développe des aptitudes :** planification, organisation, analyse et critique, aisance dans la gestuelle, positionnement de son corps
- **acquiert des connaissances :** maîtrise de l'informatique et plus particulièrement du logiciel de montage
- **développe sa créativité**
- **maîtrise la retranscription** de son CV sur papier
- **facilite** la présentation orale de son parcours et de ses compétences pour ses entretiens d'embauche
- **revalorise son image** dans l'apprentissage de nouvelles techniques, se met en valeur
- **acquiert une confiance en soi** par l'accomplissement de son projet

La pratique partenariale

de La Clé et de la Mission Locale du Pays Yonnais

par Françoise CREANCE et Valérie DRAPEAU

Au delà de l'action "Code de la route"

Du repérage à l'action de formation

Au fil des années, nos deux structures (organisme de formation et Mission Locale) ont construit et développé un partenariat.

Au sein de la Mission Locale, nous constations des difficultés rencontrées par les jeunes qui constituaient des freins à l'emploi : retards importants aux rendez-vous, écriture phonétique, fautes d'orthographe dans la rédaction du nom de la commune de résidence, incapacité à se rendre dans un lieu précis, etc.

Nous avons beaucoup échangé sur les différentes problématiques de notre public avec La Clé, organisme intervenant sur les savoirs et compétences de base.

Le repérage des problématiques d'illettrisme fut notre première étape. Nous devions être en capacité de nommer les difficultés rencontrées. Ainsi la Clé a mis en place une formation de « Sensibilisation à l'illettrisme ». Dès 2005, cette formation a été proposée à tous les personnels accueillant du public. Une fiche d'accueil a été créée pour repérer les difficultés en matière de savoirs de base. Aujourd'hui, cette fiche est complétée de façon manuscrite par le jeune lors de son premier accueil à la Mission Locale.

Notre deuxième étape concerna la mobilisation du public. Comment, après avoir repéré les problématiques d'illettrisme, convaincre une personne accueillie d'acquérir des savoirs et compétences de base indispensables à sa vie quotidienne ou/et à son projet de vie (projet professionnel, projet de formation, etc.) ? Nous constations que les publics repérés étaient difficiles à mobiliser sur des actions de formation. Les apprentissages, quels qu'ils soient, sont perçus de façon négative, leur représentation de la formation faisant référence à leurs passés scolaires, souvent mal vécus. Ainsi, la mise en place de formations valorisantes nous est apparue comme l'unique moyen de les mobiliser.

De l'action de formation à la mobilisation sur projet

Dans le diagnostic des besoins des publics, parallèle au repérage de leurs problématiques d'illettrisme, nous avions constaté un désir récurrent, parfois exprimé, de passer le permis de conduire automobile. Simultanément, nous constations la difficulté, chez ces mêmes publics, d'envisager et/ou de passer le code de la route du fait d'une faible ou non maîtrise de certaines compétences de base (lecture, raisonnement logique, appréhensions de l'espace, etc.). Par ailleurs, et en dernier constat, nous observions un rejet des situations d'apprentissage du code de la route, assimilé par les jeunes en difficulté à un environnement scolaire qui oblige à lire, à réfléchir, à apprendre, "à se remettre sur les bancs d'école".

Nous nous sommes appuyés sur ce désir et sur la situation vécue de la personne (besoin de déplacement, manque d'autonomie pour passer le code, etc.) pour proposer une action spécifique "**Code de la route"**, action d'accompagnement adaptée aux besoins, évocatrice pour tous, dont le participant peut parler aisément.

Le code de la route comme support d'action présente en effet de nombreux atouts et notamment celui "d'accrocher le jeune" par :

- **un objet motivant :** il est quasi indispensable dans notre société actuelle de posséder le permis de conduire. Le code de la route en est la première étape incontournable, étape déjà onéreuse mais dont le coût reste néanmoins moindre par rapport à l'examen pratique.
- **un objet de formation utile :** l'obtention de l'examen "Code de la route"est une étape obligatoire d'un autre examen, le permis de conduire.
- **un objet d'apprentissage non stigmatisant :** tout le monde est inscrit dans une auto-école pour passer son permis.
- **un objet valorisant :** la réussite de l'examen est un facteur immédiat de revalorisation et donc stimulant pour entreprendre

  C'est souvent le premier examen "réussi" et obtenu dans les mêmes conditions que n'importe quel autre candidat.

L'action "Code de la route" a pour caractéristique d'être concrète, utile dans la vie quotidienne et valorisante. Proposer une action de formation et d'accompagnement centrée sur la **situation** réelle de vie permettait ainsi à chaque personne repérée de se mettre en **situation** d'apprentissage volontaire.

L'action "Code de la route" s'inscrit dans une logique utilitaire de l'apprentissage, logique d'apprentissage la plus efficace pour des pré-adultes qui aspirent "à grandir", l'automobile constituant un des rites et symboles du passage à la vie adulte. Ce choix d'action utilise **une clé d'entrée** spécifique de l'accompagnement des publics en difficulté : **la centration sur une situation concrète** et valorisante qui agit dans ce contexte comme un "démarreur", centrée sur le désir de devenir.

La formatrice accompagne le jeune pour la phase d'inscription à l'auto-école : elle facilite la démarche et crée un lien avec l'auto-école. La question est cependant toujours posée de savoir si le jeune peut faire lui-même cette démarche. Il arrive parfois qu'une personne se déclare en capacité de réaliser seule son inscription, ce qui représente une première étape vers l'autonomie.

La constitution du dossier administratif nécessite de fournir de nombreux documents administratifs tels que l'attestation de sécurité routière (ASSR 2ème niveau), une pièce d'identité, le justificatif de participation à la journée d'appel à la défense (JAPD). Fréquemment, les jeunes orientés sur l'action n'ont pas répondu à la convocation pour cette journée ou n'ont pas reçu de convocation car ils ne sont pas recensés. L'accompagnement proposé dans l'action "Code de la route" permet à la formatrice de motiver le jeune (et de l'aider si besoin) à accomplir les démarches nécessaires pour constituer le dossier d'inscription.

Cela génère une première mise à jour des documents administratifs pouvant être indispensables à un autre moment de sa vie citoyenne (inscription à des examens, etc.). Cette première étape s'inscrit alors immédiatement dans une logique de "sécurisation des parcours". En ce sens, il est nettement apparu qu'au-delà du simple objectif d'aide à l'obtention d'un certificat, l'action d'appui à l'obtention du "Code de la route" constitue un moyen d'accès à la citoyenneté et d'aide à la construction et la sécurisation du "parcours citoyen".

Le projet d'action "Code de la route" issu d'un partenariat entre La Clé et la Mission Locale du Pays Yonnais a généré un nouveau partenariat avec des structures d'auto-école. Ces rapprochements entre différents partenaires ont créé du lien, de **la proximité** dans des situations de vie complexes et dans des situations d'illettrisme sur lesquelles il était difficile d'agir.

Cette création de proximité dans des parcours "courses d'obstacles" souvent infranchissables, a permis aux jeunes en difficulté de "franchir le pas", de passer du désir à l'action, de se mettre en mouvement, de devenir acteur d'une résolution de problème : un manque d'autonomie dans leurs déplacements. **Cette création de proximité** constitue à nouveau une **des clés d'entrée** produites par la dynamique partenariale.

De la mobilisation sur projet au développement de compétences clés

Par ailleurs et au delà de l'objectif immédiat de l'action, "favoriser les probabilités d'obtention du code de la route de personnes en situation d'illettrisme", cette action partenariale a constitué et constitue toujours un moyen efficace de développer des compétences transversales. Par exemple, rapprocher les cours de code la route et la formation de base permet de simplifier la situation d'apprentissage pour la personne.

Elle ose demander quand elle ne comprend pas la différence entre le "je dois" et "je peux" lors de questions à choix multiples proposées. Elle développe ainsi trois compétences simultanément : la compétence technique "autoroutière", la compétence linguistique autour des définitions entre devoir et pouvoir, la compétence civique sur les notions parentes de droits et de devoirs.

La formation proposée à La Clé, en parallèle aux séances de formation à l'auto-école, permet en effet aux jeunes, de comprendre et d'acquérir ce qui n'a été ni compris, ni acquis à l'auto-école. Dans les locaux de l'auto-école, l'organisation des séances de formation se déroule souvent sans la présence d'un moniteur : un DVD propose une série de 40 questions (type examen) suivie de la correction. Il n'y a donc aucune possibilité de poser des questions facilitant la compréhension et la progression.

Des personnes, en difficulté sur les savoirs de base et non accompagnées, sont ainsi confrontées au même schéma qu'à l'école : une situation d'échec vécue en salle de cours et une incapacité à comprendre et à progresser (facteurs de démotivation et parfois d'abandon du projet "permis de conduire").

Dans ces conditions, l'examen du code de la route devient un examen difficile voire inaccessible pour des personnes en situation d'illettrisme.

En plus des connaissances théoriques à acquérir (règles de dépassement, signalisation, priorités, etc.), il leur faut développer la maîtrise de nombreuses compétences clés :

- communication en langue maternelle : maîtrise du vocabulaire de base et spécifique du code ;
- compétences mathématiques de base : la numération (pour les vitesses), le calcul d'une distance parcourue pendant le temps de réaction, d'une distance d'arrêt ;
- esprit d'initiative et d'entreprise : oser poser des questions, oser s'inscrire dans un projet ;

- esprit civique et citoyen : connaissance de la loi, travail sur la sécurité routière et la notion de responsabilité ;
- apprendre à apprendre : développement des capacités d'organisation, de concentration, de mémorisation, de raisonnement logique.

Le travail fourni pendant les séances de travail à La CLE permet aux personnes de progresser, progression qui se traduit par une diminution du nombre d'erreurs aux séries proposées lors des séances de formation à l'auto-école.

Une progression régulière permet de garder confiance en ses capacités et de continuer à s'investir dans l'action engagée.

En synthèse…

Le partenariat nous a permis de :

• **repérer** le public en difficulté sur les savoirs de base et prendre en compte cette problématique dans les parcours d'insertion

• **orienter** le jeune en difficulté vers l'organisme de formation correspondant aux difficultés rencontrées pour favoriser le développement de ses compétences

• **co-construire** des **actions** pertinentes et **adaptées** :
  - o au profil des jeunes suivis, à leurs difficultés et freins : expertise de la mission locale
  - o aux difficultés rencontrées et aux remédiations possibles : expertise de LA CLE
  - o aux besoins du public suivi : posséder le permis de conduire pour faciliter l'insertion professionnelle par exemple

Ainsi une action « Accès au code de la route » a pris forme afin de mobiliser le public.

• **adopter une posture commune**
Conscience partagée des difficultés générées par des compétences de base déficientes :
  - o impact de la problématique d'illettrisme dans la construction des parcours d'insertion
  - o nécessité de développer ces compétences (faciliter l'accès aux formations ou aux situations favorisant leur développement)

On croit en leurs capacités : la mission locale et la formatrice de l'organisme de formation pensent qu'ils sont en capacité de réussir cet examen

3.2 - Pratiques partenariales : trois valeurs ajoutées

Dans le cadre de l'accompagnement spécifique de parcours et de projet d'insertion de publics en situation d'illettrisme, les pratiques partenariales repérées et analysées en Pays de la Loire témoignent d'une valeur ajoutée en terme de **stratégie**, d'**ingénierie,** d'**éthique.**

Une stratégie

Une pratique partenariale d'accompagnement permet de se munir de clés d'entrée communes que l'on peut activer simultanément ou successivement, priorisant l'une ou l'autre en fonction des situations d'illettrisme repérées.

Afin que ces choix stratégiques soient effectués, que ces clés d'entrées soient "façonnées", entretenues et utilisées en cohérence, il est nécessaire de faire naître et d'entretenir ces pratiques partenariales : temps de rencontres, lieu d'échanges, proximité des acteurs, impulsion politique, etc.

Une ingénierie

La mobilisation de ces trois clés d'entrées, destinée à accompagner les personnes en situation d'illettrisme, nécessite une organisation, une logistique, des moyens à la hauteur des buts poursuivis : il peut s'agir de répondre à leurs besoins "primaires" où **le "lieu"** de restauration devient **"lien"** pédagogique ; de satisfaire leurs désirs d'appartenance et d'épanouissement grâce à des ressources de qualité (TIC, cybercentre, outils pédagogiques, accompagnateur, formateur, tuteur, etc.).

Par ailleurs, la co-construction partenariale de dispositifs et/ou d'actions de lutte contre l'illettrisme permet de mettre en place des situations pédagogiques :

- **contextualisées** : ancrées sur des situations réelles, centrées sur les besoins de la personne accompagnée, au plus proche de son environnement quotidien;
- **didactisées** : développant des compétences clés à partir de la situation vécue rendue plus familière, plus sécurisante, moins complexe ;
- **mobilisantes** : permettant à la personne de mobiliser des ressources internes et externes favorisant l'émergence, l'élaboration, la construction d'un projet.

Une éthique

La co-construction nécessite une posture professionnelle spécifique partagée, dont l'un des éléments constitutifs est la centration sur l'autre : l'accompagné, l'apprenant, le stagiaire, le formé, l'enseigné, le nourri, l'illettré, est avant tout une personne, considérée dans sa globalité.

A travers les postures professionnelles qu'elles développent, les pratiques partenariales constituent une valeur ajoutée pour les personnes accompagnées : elles les aident à donner du sens à leurs parcours et leurs projets grâce aux lieux, aux liens, aux repères et valeurs portés par le collectif. Les partenaires travaillent dans le même sens, le même sillon, au service de la personne.

4 - Annexes

4.1 – Rétro planning FPP 3 Pays de la Loire

Rencontre 10 régionale à Nantes	Lundi 14 décembre 2009
Rencontre 9 au CAFOC de Nantes	Vendredi 13 novembre 2009
Rencontre 8 départementale 44 (AM) + Portes Ouvertes restaurant social CCAS et atelier régional LCI (PM) Nantes	Jeudi 22 octobre 2009
Rencontre 7 départementale 49 + Portes Ouvertes PAIO de Segré (AM) + atelier (PM)	Lundi 12 octobre 2009
Rencontre 6 Portes Ouvertes Cybercentre (AM) + atelier régional LCI (PM) Bouguenais	Mardi 29 septembre 2009
Rencontre 5 au CAFOC de Nantes	Lundi 7 septembre 2009
Rencontre 4 départementale 85 + Portes Ouvertes Mission Locale de la Roche/Yon (AM) + atelier régional LCI (PM)	Mardi 30 juin 2009
Rencontre 3 au CAFOC de Nantes	Lundi 15 juin 2009
Rencontre 2 au CAFOC de Nantes	Jeudi 28 mai 2009
Rencontre 1 Matin au CAFOC de Nantes	Mardi 31 mars 2009
Réunion de lancement Matin (AM)	Mardi 3 février 2009

4.2 – Situation et compétence[9]

• **Une situation appelle une compétence quand elle est complexe et nécessite une adaptation**
Certaines situations n'exigent que l'application mécanique de procédures. Ces situations ne font pas appel à une compétence, mais à une habileté procédurale qui ne pourra contribuer à une compétence qu'à condition de s'inscrire dans une situation plus complexe.
• **Une situation appelle une compétence quand elle débouche sur la résolution d'une tension**
Sa gestion efficiente passe par l'accomplissement d'une tâche, la résolution d'un problème, la réalisation d'un projet ou une prise de décision.

• **Une situation appelle une compétence quand elle est complète en soi**
Même si elle peut s'inscrire dans un cadre plus large, elle peut constituer une fin en soi et ne doit pas être qu'un préalable à une autre situation.

• **Une situation didactisée, c'est une situation :**
- véridique ou vraisemblable,
- situation qui se situe dans un environnement donné qui est décrit,
- situation qui implique de résoudre un problème ou une mission, de mettre en œuvre des stratégies,
- situation qui peut être réalisée de différentes façons, avec différents niveaux d'efficience et qui laisse une marge de manœuvre à l'apprenant,
- situation qui fait manipuler des informations de natures et de sources diverses,
- qui met réellement la personne en action (réalisation, construction...).

• **Une situation est une situation clé :**
- quand elle est problématique et qu'elle appelle l'action,
- quand elle est spécifique, c'est à dire quand le bon sens ne suffit pas à venir à bout du problème et qu'elle exige des savoirs, des techniques, des outils pour être traitée,
- quand elle est emblématique, c'est à dire qu'elle se présente souvent aux acteurs.

Situation et travail[10]

De même, dans le champ de l'ergonomie de la didactique professionnelle, la notion de "situation critique ou significative" désigne une situation :

- représentative du métier ou de l'activité
- d'un niveau de compétences assez élevé
- assez riche et complexe pour proposer des difficultés, des incidents, des cas à résoudre obligeant un professionnel à raisonner et à varier ses manières d'agir

[9] Extrait de Développement des Compétences clés - CAFOC de Nantes - Gérard Hommage - Avril 2009
[10] Extrait de Educagri éditions in « L'analyse du travail en didactique professionnelle », DVD Vidéo, 2004

4.3 – Documents illustratifs des actions

Les objectifs généraux

Bouguenais

S'approprier des savoirs de base

Maîtriser davantage l'environnement

Installer une meilleure autonomie dans la vie au quotidien

CEFRES

Cadre d'intervention

Bouguenais

Deux séances hebdomadaires :
- 2 heures en salle
- 1 heure au cybercentre

Groupe : 10 personnes maxi

Temps collectif en début de chaque séance, puis partage en deux sous-groupes.

Un ordinateur par personne au cybercentre

Notre équipe

Bouguenais

- La responsable du SAIDE (Service d'Accueil et d'Information des Demandeurs d'Emploi)
- Un animateur TIC (Technologies de l'Information et de la Communication)
- Une formatrice
- Trois bénévoles

Des objectifs clairs et partagés

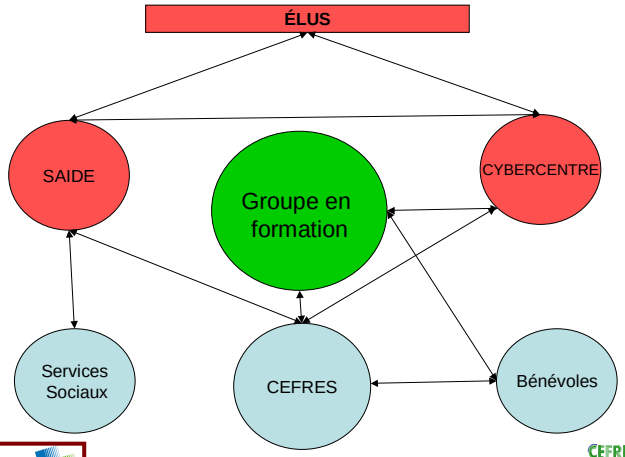
Une bonne répartition des rôles

CEFRES

Quelques clés de réussite

- Un soutien fort des élus
- Des moyens financiers
- Un atelier inscrit dans la vie de la cité
- Un cadre sécurisé
- Un investissement fort sur l'action
- Un accompagnement du citoyen bouguenaisien
- Une adhésion collective à la pédagogie employée
- Une faculté d'adaptation

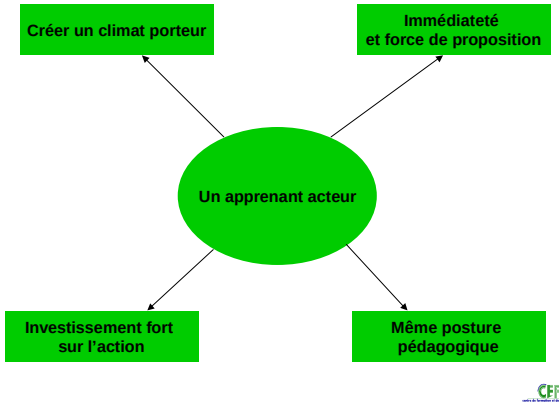
Le dispositif d'accompagnement



L'organigramme

Services Sociaux	repérage
	émergence de projets
	prescription
SAIDE	Repérage/prescription
	mobilisation
	aide à la concrétisation
	suivi et relais
CYBERCENTRE	évaluation
	mobilisation
CEFRES	élaboration de projets
	construction parcours
Bénévoles	soutien
	reformulation
	approfondissement

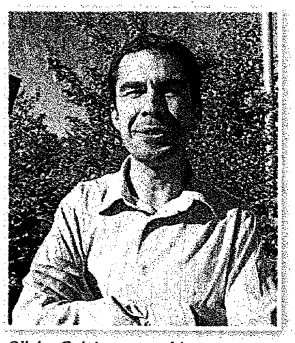
La dynamique de l'atelier CLEO



Courrier de l'Ouest (13novembre.09)
3 questions à Olivier Galet

L'illettrisme et la conduite automobile

L'association de lutte contre l'illettrisme, Envol, organisait un forum, lundi, à la Maison de Pays, à Segré. L'occasion pour nous de rencontrer le responsable pédagogique de l'antenne segréenne, Olivier Galet.



Olivier Galet, responsable pédagogique d'Envol.

1 Quel est le rôle de ce forum ? Qui y participe ?

Le forum a été initié par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme, basée à Lyon. Nous accueillons une trentaine de personnes qui représentent des institutions participant à la lutte contre l'illettrisme. Le forum leur donne l'occasion de se rencontrer et de partager leurs expériences. Les expériences sont ainsi transférées vers d'autres régions. Dans le Maine-et-Loire, nous nous préoccupons en particulier de l'intégration.

2 Une des intervenantes appuyait sur le fait que l'illettrisme est un facteur d'échec à l'examen du code de la route et du permis de conduire. Expliquez-nous.

Les épreuves du permis de conduire et du Code de la route mobilisent beaucoup de connaissances clefs : des maths avec les calculs de distance de freinage ; des compétences linguistiques, comme faire la différence entre « je dois » et « je peux ». Une mauvaise compréhension des questions implique de donner des mauvaises réponses. Le permis fait aussi appel à la gestion de l'espace et du temps, à de l'organisation. Il faut enfin trouver les moyens de le passer.

3 Quelle est la situation de l'illettrisme dans le Segréen ?

En France, 3,1 millions de personnes sont en situation d'illettrisme et 180 000 dans les Pays de la Loire. Par extrapolation, on arrive au chiffre de 10 000 personnes concernées dans le Segréen. Il n'y a pas eu d'études, ce sont des repérages effectués par l'INSEE lors des campagnes de recensement.

Article Presse Océan (30 septembre 09)

Lancé en 2006, le Cléo est un atelier ouvert aux personnes soucieuses d'apprendre ou de réapprendre les savoirs de base : la lecture, l'écriture et le calcul.

Depuis la rentrée, dix personnes de la commune suivent la formation dispensée par Marie-Madeleine Hervé (Cefres), en lien avec Jean-Luc Turbé, animateur du cybercentre. L'atelier est ouvert deux matinées par semaine, de 9 h à 12 h.

Ce combat contre l'illettrisme repose sur une démarche originale. « *Les stagiaires utilisent les moyens de communication modernes dans le cadre de cet apprentissage* », explique Dominique Duclos, élu de Bouguenais en charge de l'insertion et de l'emploi. « *Ils recourent à l'outil informatique et au numérique pour acquérir les savoirs de base* ».

La démarche développée à Bouguenais est saluée par l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme.

Une opération couronnée de succès

Depuis le lancement de l'opération, 23 personnes ont recouru à ce dispositif. Avec un certain succès. « *Quatre d'entre elles ont un emploi, dont deux au sein de la ville en qualité d'agent d'entretien et d'aide à la cantine. Et d'autres sont prêts à franchir le pas vers l'insertion professionnelle* ». Mais l'emploi n'est pas l'unique finalité de ces stagiaires, dont la moyenne d'âge tourne autour de 40 ans. « *Certains veulent simplement apprendre à lire pour pouvoir lire le bulletin scolaire de leurs enfants ou se repérer dans l'espace à l'aide d'un plan* », observe Jean-Philippe Roquelle, chargé de mission régional dans le cadre du « forum permanent des pratiques ».

L'illettrisme concerne 9 % des 18-65 ans

La démarche engagée à Bouguenais fait figure d'exemple selon l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Anlci), qui s'attache depuis plusieurs années à identifier « *les bonnes pratiques* » en matière de lutte contre l'illettrisme. « *L'idée, c'est de capitaliser les idées constructives développées à l'échelle régionale pour les faire connaître dans d'autres régions. La notion de partage est essentielle pour favoriser l'insertion et l'accompagnement de ces publics en difficulté* ». Selon les dernières statistiques datant d'il y a cinq ans, 9 % des personnes de 18 à 65 ans, scolarisées et habitant en France depuis au moins l'âge de 5 ans, sont en situation d'illettrisme. Cela représente plus de 3 millions de personnes dans l'Hexagone. Le taux est identique dans notre région, où l'on recense près de 180 000 ligériens concernés. ■

D. Bo.

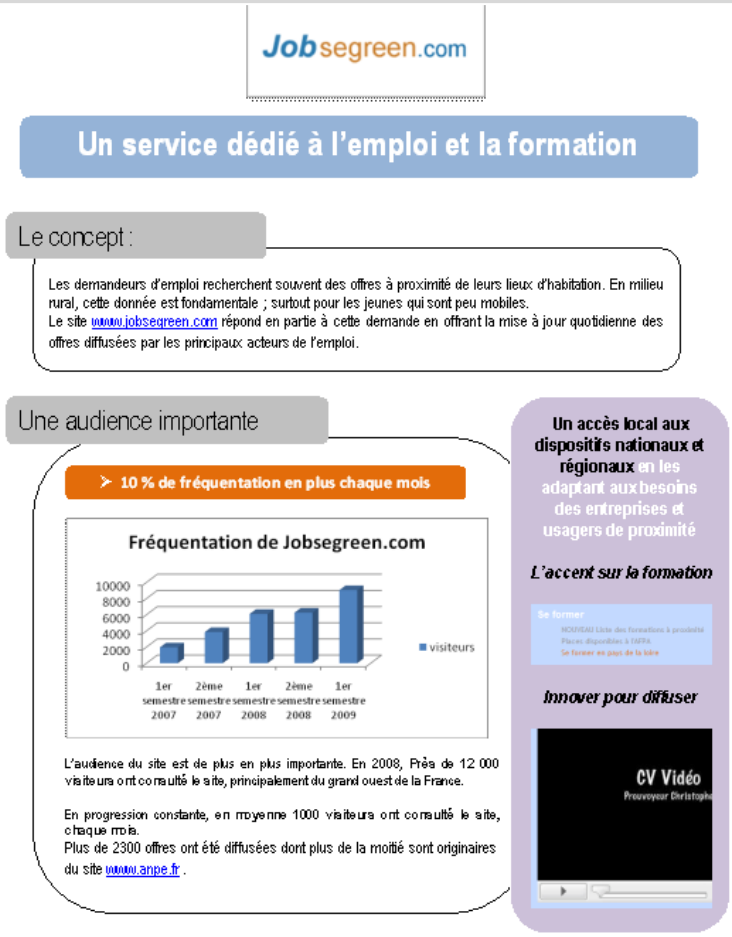
Contact : Cléo, mairie de Bouguenais, 02 40 32 29 20.

GUIDE DU FORMATEUR
LA VIDEO, UN OUTIL POUR DONNER DU SENS….

POUR MIEUX COMMUNIQUER
et comprendre comment on communique avec l'entreprise…

pour obtenir ce guide:

envol.pedagogie@orange.fr


Jobsegreen.com
Un service dédié à l'emploi et la formation
Le concept :
Les demandeurs d'emploi recherchent souvent des offres à proximité de leurs lieux d'habitation. En milieu rural, cette donnée est fondamentale ; surtout pour les jeunes qui sont peu mobiles.
Le site www.jobsegreen.com répond en partie à cette demande en offrant la mise à jour quotidienne des offres diffusées par les principaux acteurs de l'emploi.
Une audience importante
➢ 10 % de fréquentation en plus chaque mois
Fréquentation de Jobsegreen.com
10000
8000
6000
4000
2000
0
visiteurs
1er semestre 2007
2ème semestre 2007
1er semestre 2008
2ème semestre 2008
1er semestre 2009
L'audience du site est de plus en plus importante. En 2008, Près de 12 000 visiteurs ont consulté le site, principalement du grand ouest de la France.
En progression constante, en moyenne 1000 visiteurs ont consulté le site, chaque mois.
Plus de 2300 offres ont été diffusées dont plus de la moitié sont originaires du site www.anpe.fr .
Un accès local aux dispositifs nationaux et régionaux en les adaptant aux besoins des entreprises et usagers de proximité
L'accent sur la formation
Innover pour diffuser
CV Vidéo

Extraits…

Compte-rendu réunion 4 du 30 Juin 2009

- Progresser dans notre analyse réflexive en la présentant et en la donnant à débattre. S'appuyer sur les questionnements d'un auditoire, sur les points de vue d'autres professionnels pour nous aider à prendre de la distance, à confirmer et/ou infirmer certaines hypothèses, pour nous obliger à mieux formaliser nos pratiques, pour nous permettre de mieux les transférer…

Quelques données : 35 personnes présentes, le Maire de la Roche/Yon, le Directeur de la Mission Locale et l'essentiel de l'équipe de conseillers d'insertion avec une couverture médiatique, des échanges nombreux et fructueux, une très bonne organisation de la matinée (lieu, logistique, buffet, qualité de l'accueil, etc.). Un gros remerciement à Françoise, Valérie et toutes les personnes qui ont œuvré pour nous accueillir.

2 → Synthèse des échanges et des réflexions collectives

Les dénominateurs communs de ces actions partenariales d'accompagnement

Les dénominateurs communs des actions partenariales présentées :

- la proximité spatiale et temporelle qui renforce les liens spatio-temporels, réduit la déperdition entre repérage des situations d'illettrisme et actions de remédiation

- la centration sur des situations concrètes, qui prend en compte les besoins immédiats des personnes (manger, parler, être écouter, s'informer, etc.) et qui développent des compétences à partir de ces situations concrètes de vie.

- la posture professionnelle des partenaires abordée par notion de militantisme, qui renvoie aux notions d'enthousiasme, d'engagement partagées par les différents accompagnateur. Cet engagement leur permettrait notamment de résister à l'usure professionnelle, à l'épuisement, au "burn out" une volonté politique

- La symétrie de l'action. Ce que l'on crée dans le partenariat, on le crée chez les accompagnés

FPP 3
Pays de la Loire

Pratiques partenariales d'accompagnement de projets et de parcours d'insertion

Réunion 4

Compte-rendu de la réunion du 28 mai 2009 (14h00-17h00)

Présents
Françoise Créance, Mission Locale du Pays Yonnais (85)
Valérie Drapeau, La Clé (85)
Olivier Galet, Envol (49)
Marie-Madeleine Hervé, Cerfes (44)
Béatrice Laurent, Espace Formation (44)
Jean-Luc Turbe, Cybercentre de Bouguenais, (44)

Prise de notes
Valérie Drapeau, La Clé (85),

Animation et Compte-rendu
Jean-Philippe Roquelle, Formateur Consultant Carfoc de Nantes,

Objets
Faire un bilan de la rencontre départementale
Synthétiser les échanges et réflexion de la matinée
Préparer la rencontre à Bouguenais

Prochaine réunion
Lundi 07.09.09 de 9h30 à 17h00 au CAFOC de Nantes

1 → Bilan de la matinée

> Quelques impressions à chaud

- Matinée dynamique : échanges, interventions nombreuses et riches
- Présentation intéressante de la démarche du forum (travail en cours)
- Intérêt de la démarche inductive : partir de la pratique pour l'analyser après
- Richesse des échanges et du contenu
- Clarification des rôles respectifs de Jean-Luc et de Marie-Madeleine
- Questionnement de Jean-Luc sur la pertinence de son intervention (ne s'est pas trouvé assez synthétique). Impression démentie par le groupe.
- Présentation et explication des pratiques satisfaisantes

> Synthèse

- 3 objectifs poursuivis, 3 objectifs atteints :
  - Communiquer à plusieurs niveaux : communication interprofessionnelle avec d'autres praticiens acteurs de l'insertion des jeunes, avec des institutionnels locaux (DDTEFP, Mairie, etc.), communication/sensibilisation grand public (information presse, blog ANLCI, etc.)
  - Communiquer sur des actions et des pratiques existantes, "vivantes", mais aussi sur une politique de lutte contre l'illettrisme, sur un dispositif de professionnalisation original, le Forum Permanent des Pratiques, et par voie de conséquence sur l'ANLCI.

Atelier du Forum Permanent des Pratiques des Pays de la Loire (FPP 3) – 1 –

4.4 – Bibliographie

1. Partenariat : généralités

Le partenariat : définitions, enjeux, pratiques : dossier / Collectif d'auteurs – Education permanente, N°131 – 1997 – pp. 7-219

Conçu à partir d'interrogations soulevées par l'usage et les pratiques désignées sous le terme de partenariat, ce dossier propose des articles regroupés autour de deux entrées. La première est une démarche épistémologique questionnant le sens et le processus d'émergence de cette notion qui est née à la fois de l'idéologie et du désir d'efficacité. La deuxième partie intitulée, "analyse de pratiques et études de cas" approfondit les problématiques dans différents champs : international, économique, social, de l'éducation et de la formation.

Le partenariat : notion et pratique nouvelles en formation / Corinne MERINI – Education permanente, N°118 – 1994 – pp. 87-98

L'alternance nécessite la mise en place de partenariats entre centre de production et centre de formation. L'observation des interactions et interrelations des partenaires a permis à l'équipe de recherche à laquelle participe l'auteure de cet article de définir une typologie, celle des ROC : réseaux d'ouverture et de collaboration.

Partenaires pour la formation : dossier / Collectif d'auteurs – Education permanente, N° 118 (supplément Education nationale) – pp. 5-58

Contributions d'auteurs sur le thème du partenariat pour la formation et sa portée, ses limites et ses ambiguïtés.

2. Accompagnement : généralités

Penser l'accompagnement adulte : ruptures, transitions, rebonds

Jean-Pierre BOUTINET, Francis DANVERS, Christian HELSON et al. – PUF, 2007 – 369 p.

Des pratiques multiformes autour de l'accompagnement soulignent l'apparition de nouvelles prises en charge des adultes, du coaching au mentorat en passant par l'assistance thérapeutique. Cela peut être considéré comme un signe sociétal fort. Quelle est sa signification ? Comment aider les professionnels à situer les différents enjeux de la relation d'accompagnement pour, dans certains cas, favoriser une nouvelle autonomie des accompagnés ?
A travers les seize contributions de cet ouvrage, des suggestions sont proposées pour aider à décrypter les significations, les enjeux et les ambiguïtés des pratiques d'accompagnement. [Résumé de l'éditeur]

L'accompagnement : une posture professionnelle difficile

Maëla PAUL – L'Harmattan, 2004 – 352 p.

Ouvrage de réflexion sur l'accompagnement, notion utilisée dans tous les secteurs professionnels de la relation à autrui : thérapeutique, social, formatif ou management… Pour autant, désigne-t-elle un champ unifié de pratiques ? Et qu'est-ce que l'accompagnement ? Qu'est-ce qu'accompagner veut dire ?

L'accompagnement en éducation et en formation : un projet impossible ?

Guy LE BOUEDEC, Arnaud DU CREST, Luc PASQUIER et al. – L'Harmattan, 2001 – 207 p.

Contributions de praticiens de la formation et d'universitaires faisant une analyse du processus d'accompagnement et apportant des réponses à des questions telles que : dans quelles situations un accompagnement est-il pertinent ? que fait-on exactement quand on accompagne quelqu'un ? en quoi l'accompagnement diffère-t-il d'autres postures éducatives ? quel principe éthique peut servir de repère aux accompagnateurs ? peut-on se former à l'accompagnement ?

La relation d'aide : développer des compétences pour mieux aider

Luc TREMBLAY – Chronique Sociale, 2001 – 189 p.

Les situations sociales (précarité, ruptures de vie...) amènent le renforcement de dispositifs professionnels, le développement de groupes, d'associations utilisant la relation d'aide. Ce type d'accompagnement se réalise autant par le face à face individuel ou collectif (entretien - groupe de parole), qu'au travers d'une relation téléphonique.
Un appui méthodologique rigoureux est souhaitable pour garantir une réelle efficacité à la personne en demande (en la sollicitant comme auteur et actrice de sa solution) tout en permettant à l'intervenant / aidant de se préserver (gestion des émotions, distanciation...). La première partie de cet ouvrage précise le contexte de la relation et ses spécificités. Elle insiste sur l'importance d'une connaissance de soi, sur les attitudes et qualités à privilégier. La deuxième partie propose des pistes de réflexion et des exercices pour développer les compétences essentielles en relation d'aide. La troisième partie est consacrée à des situations d'un haut degré de difficulté.

3. L'insertion des personnes de faible niveau

Oser réussir l'insertion

Catherine BERNATET – Les Editions de l'Atelier, 205 – 187 p.

A partir d'une recherche-action menée à Epinay-sur-Seine, Catherine BERNATET propose, pour réussir l'insertion, une autre voie, consistant à mettre en valeur les ressources et les projets de chaque chômeur, au lieu de souligner leurs déficiences, pour les accompagner vers l'emploi.

Cet ouvrage relate cette expérimentation d'un chemin dans lequel chômeurs, professionnels de l'insertion et entreprises d'un même territoire travaillent ensemble à la mise en oeuvre de parcours réussis, contribuant ainsi au développement des capacités humaines de chacun pour gagner la bataille de l'emploi et viser la réussite de tous.

Réussir l'insertion : accompagner la reconnaissance sociale

Martine BUHRIG – Chronique Sociale, 1996 – 161 p.

Les personnes que la société a marginalisées bénéficient pour beaucoup d'une allocation de survie assortie de droits sociaux.

Mais la vraie question reste celle de l'insertion : comment redonner une place aux exclus ? Comment accompagner une reconnaissance sociale indispensable à la vie de chacun ?

4. Exemples de pratiques partenariales en lien avec l'insertion ou la culture

Action culturelle et lutte contre l'illettrisme / Marie-Christine BORDEAUX, Martine BURGOS, Christian GUINCHARD – Editions de l'Aube, 2005 – 207 p.

Rapprocher les notions de culture et d'illettrisme pourrait paraître paradoxal.

Dans les années 1960 et même au-delà, la culture n'était pas encore considérée comme un levier d'action dans la lutte contre l'illettrisme, sauf peut-être par quelques francs-tireurs. Depuis, l'illettrisme est devenu un problème de société en touchant 9 % des personnes adultes de 18 à 65 ans...

Comment le monde de la culture et celui de la lutte contre l'illettrisme collaborent-ils ?

Quels sont les effets de cette rencontre sur chacun d'eux ?

On peut imaginer que l'action artistique ou culturelle n'a pas pour objet de faire reculer directement l'illettrisme. Mais alors, quel est le sens de son investissement ?

Comment les différents secteurs du champ artistique et culturel sont-ils présents autour de cet enjeu ?

Comment cerner et rendre lisibles la place et le rôle du champ culturel dans la lutte contre l'illettrisme, les métiers et compétences mobilisés, les démarches et supports utilisés...

Tel est l'objet de cet ouvrage qui présente les résultats d'une investigation menée à partir de trois terrains d'enquête : Nancy, Roubaix et le département de l'Ain.

Préface de Marie-Thérèse GEFFROY.

Forum permanent des pratiques : pratiques, outils, actes de la rencontre internationale francophone : Lyon, 5-7 avril 2005

ANLCI, 2005 - 1 cdrom + 1 dvd vidéo

La Rencontre Internationale Francophone, qui s'est tenue à Lyon du 5 au 7 avril 2005, a réuni 600 personnes dans l'objectif d'échanger sur des modes d'action pertinents permettant de répondre aux défis actuels tels que la prévention de l'illettrisme et les interactions entre les familles et leurs environnements, la place des bénévoles, les choix d'outils et de démarches d'apprentissage et d'évaluation des acquis, la lutte contre l'illettrisme en entreprise.

Ce coffret réunit les outils, démarches et travaux, présentés sur deux supports numériques :

- un cd-rom contient l'intégralité des actes de la Rencontre Internationale relatifs aux "bonnes pratiques" et plusieurs documents de référence
- un DVD vidéo présente plusieurs témoignages filmés des praticiens, des partenaires et des personnes ayant suivi les parcours d'apprentissage.

Grandes thématiques abordées :

- De la sensibilisation du grand public à l'engagement en formation : quelles pratiques ?
- Démarches et outils d'apprentissage en formation de base : quels choix pour quels usages ?
- Quelles pratiques pour développer la formation de base dans les services publics, les entreprises et faciliter l'accès à la VAE ?
- Culture et lutte contre l'illettrisme : pratiques et partenariat de la petite enfance à tous les âges de la vie
- Prévention de l'illettrisme et interactions entre les familles et l'environnement éducatif : quels enjeux, quelles pratiques, quels partenariats ?
- Apprentissage des compétences de base dans les dispositifs de droit commun : quelles pratiques pédagogiques ?
- Technologies de l'information et de la communication : quels usages en formation de base
- Développement local : quelle place pour la lutte contre l'illettrisme ?
- Bénévoles et salariés : quelle place, quelles compétences pour les intervenants de la lutte contre l'illettrisme ?

...